



číslo Rámcové dohody: O2OP /

RÁMCOVÁ DOHODA

O PODMÍNKÁCH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

uzavřená mezi

Město Nový Bor

nám. Míru 1

473 01 Nový Bor

IČ: 00260771

DIČ: CZ00260771

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném

v , oddíl , vložka

Bankovní spojení:

, č.ú.:

zastoupená:

Starosta

(dále jen „Účastník“)

O2 Czech Republic a. s.

Za Brumlovkou 266/2

140 22 Praha 4 - Michle

IČ: 60193336

DIČ: CZ60193336

soudem

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským

soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322

Bankovní spojení:

zastoupená:

Account Manager, na základě pověření z 8.8.2018

(dále jen „O2“)

1. Předmět Rámcové dohody

- 1.1 Předmětem této Rámcové dohody (dále též jen „Rámcová dohoda“) je na straně jedné závazek společnosti O2 poskytovat Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi definovanému v čl. 3 této Rámcové dohody
 - i) služby elektronických komunikací prostřednictvím mobilních sítí společnosti O2 (dále též jen „mobilní služby“) za zvýhodněných obchodních podmínek, a dále též
 - ii) vybrané služby elektronických komunikací prostřednictvím pevných sítí společnosti O2 (dále též jen „fixní služby“) za zvýhodněných obchodních podmínek, a dále též
 - iii) dodávky zařízení, mobilních telefonů, příslušenství k mobilním telefonům a dalších produktů společnosti O2 (dále též jen „Zboží“) za zvýhodněných obchodních podmínek (mobilní služby a fixní služby dále též společně jen jako „Služby“)a na straně druhé závazek Účastníka řádně a včas platit vyúčtování za Služby a Zboží poskytnuté mu dle této Rámcové dohody po celou dobu účinnosti této Rámcové dohody. Podrobná technická specifikace Služeb tvoří přílohu č. 4 této Rámcové dohody.
- 1.2 O zřízení jednotlivých Služeb je Účastník a Další účastník definovaný v čl. 3 této Rámcové dohody oprávněn požádat způsobem stanoveným Všeobecnými podmínkami poskytování služeb vydanými společností O2 Czech Republic a.s. (dále též jen „Všeobecné podmínky“).
- 1.3 Tato Rámcová dohoda vychází z výsledku výběrového řízení veřejné zakázky s názvem „**Dodávka telekomunikačních služeb pro město Nový Bor**“. O2 prohlašuje, že akceptuje požadavky a podmínky Účastníka uvedené v zadávací dokumentaci veřejné zakázky a v předložené nabídce. V případě rozporu mezi textem Rámcové dohody a zadávací dokumentace, resp. nabídkou, má přednost text zadávací dokumentace a nabídky.
- 1.4 Zboží bude Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi definovanému v čl. 3 této Rámcové dohody dodáváno na základě jeho dílčích objednávek.



2. Ceny

- 2.1 O2 se zavazuje účtovat Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi definovanému v čl. 3 této Rámcové dohody za Služby poskytnuté mu po dobu trvání této Rámcové dohody ceny dle Ceníku základních služeb pro firemní zákazníky a Ceníku volitelných služeb pro firemní zákazníky (dále společně též jen jako „Ceník“) ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby a dle cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě, nebude-li dohodnuto jinak. Účastník prohlašuje, že byl seznámen s Ceníkem ve znění účinném ke dni uzavření této Rámcové dohody. Ceník v aktuálním znění a další aktuální dokumenty jsou Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi definovanému v čl. 3 této Rámcové dohody k dispozici na internetových stránkách společnosti O2.
- 2.2 O2 se zavazuje účtovat Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi definovanému v čl. 3 této Rámcové dohody za Zboží objednané po dobu trvání této Rámcové dohody ceny dle aktuální nabídky společnosti O2 upravené dle cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě, nebude-li dohodnuto jinak.
- 2.3 Změna ceny je možná pouze při změně legislativy – např. při změně sazeb DPH.
- 2.4 Převod čísel od současného operátora bude proveden bezplatně.
- 2.5 Žádná cena fakturovaná Účastníkovi nesmí přesahovat cenu obvyklou – fakturovanou zákazníkovi s obdobným objemem plnění v daném období.
- 2.6 Poskytnutí potřebného počtu SIM karet po podpisu Rámcové dohody bude provedeno zdarma.
- 2.7 Počáteční nastavení čísel do VPN bude provedeno zdarma.
- 2.8 Veškeré platby za poskytnuté Služby společností O2 Účastníkovi budou provedeny v korunách českých na základě daňových dokladů vystavených měsíčně dle obecně platných právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění se splatností 30 dnů ode dne doručení faktury.
- 2.9 Daňové doklady podléhají kontrole Účastníka. Při zjištění chyby bude daňový doklad vrácen společnosti O2 k opravě a bude běžet nová lhůta splatnosti.

3. Další účastníci Rámcové dohody

- 3.1 Za podmínek stanovených níže tímto článkem mohou k této Rámcové dohodě přistoupit i subjekty, které jsou ve vztahu k Účastníkovi osobami ovládanými nebo osobou ovládající, dále subjekty, které jsou ovládané stejnou ovládající osobou jako Účastník (ve smyslu ustanovení § 74 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, ve znění pozdějších předpisů), nebo které jsou Účastníkem zřízeny či Účastníkovi podřízeny (dále též jen „Další účastníci“).
- 3.2 Předpokladem pro přistoupení Dalšího účastníka k této Rámcové dohodě je
 - i) písemné potvrzení Dalšího účastníka, že přistupuje k této Rámcové dohodě, že se seznámil s právy a povinnostmi touto Rámcovou dohodou založenými, bez výhrad s nimi souhlasí a zavazuje se je dodržovat,
 - ii) souhlas Účastníka s přistoupením Dalšího účastníka k této Rámcové dohodě, a
 - iii) písemný souhlas společnosti O2 s přistoupením Dalšího účastníka k této Rámcové dohodě.

Splněním všech shora uvedených podmínek vzniká mezi společností O2 a Dalším účastníkem smluvní vztah, jehož obsah, tj. práva a povinnosti, je určen touto Rámcovou dohodou. Přistoupením k této Rámcové dohodě zmocňuje Další účastník Účastníka, aby jeho jménem sjednával změny či doplnění této Rámcové dohody a uzavíral k této Rámcové dohodě tomu odpovídající dodatky. Seznam Dalšíh účastníků a formulář pro přistoupení Dalšího účastníka je obsahem přílohy č. 3 této Rámcové dohody.

- 3.3 Přestane-li Další účastník splňovat podmínky dle čl. 3.1, je povinen o tom společnost O2 bezodkladně písemně informovat. Společnost O2 je oprávněna smluvní vztah s tímto Dalším účastníkem, založený dle čl. 3.2 této Rámcové dohody, vypovědět. Výpovědní doba činí 5 (pět) dní od doručení této výpovědi Dalšímu účastníkovi. Po ukončení účinnosti této Rámcové dohody ve vztahu k Dalšímu účastníkovi, budou takovému Dalšímu účastníkovi všechny Služby a Zboží účtovány v běžných cenách, tj. dle Ceníku bez cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě a dle aktuální nabídky Zboží společnosti O2. Smluvní vztah dle této Rámcové dohody mezi společností O2 a Dalším účastníkem, resp. Dalšími účastníky, končí nejpozději ukončením této Rámcové dohody mezi společností O2 a Účastníkem.



4. Práva a závazky stran dohody

- 4.1 Účastník a Další účastník se zavazují zmocnit kontaktní osobu, která bude v rozsahu svěřených kompetencí oprávněna jednat se společností O2 a zastupovat Účastníka, resp. Dalšího účastníka, v záležitostech souvisejících s touto Rámcovou dohodou, Účastnickou smlouvou, a jednotlivými Službami a Zbožím (dále jen „Kontaktní osoba“). Kontaktní osoba bude zmocněna formulářem „Žádost o zavedení/zrušení Kontaktní osoby“. V případě zániku zmocnění Kontaktní osoby je Účastník, resp. Další účastník, povinen bezodkladně o tom společnost O2 písemně informovat a formulářem „Žádost o zavedení/zrušení Kontaktní osoby“ zmocnit novou Kontaktní osobu. Zmocní-li Účastník nebo Další účastník více Kontaktních osob, je každá z nich oprávněna jednat za Účastníka či Dalšího účastníka v rozsahu svěřených kompetencí samostatně.
- 4.2 Společnost O2 si vyhrazuje právo aktualizovat a měnit přílohu č. 2 této Rámcové dohody. Každou aktualizaci nebo změnu je společnost O2 povinna Účastníkovi a Dalším účastníkům oznámit.
- 4.3 S odkazem na zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění, se smluvní strany dohodly, že tuto Rámcovou dohodu uveřejní v registru smluv za podmínek stanovených uvedeným zákonem, Účastník.
- 4.4 Pro vyloučení pochybností strany shodně prohlašují, že Rámcová dohoda není a nebude za žádných okolností považována či interpretována jako smlouva o propojení či přístupu k síti či službám elektronických komunikací ve smyslu § 78 a násl. ZoEK. Účastník a Další účastník bere na vědomí, že dle čl. 4.1.bod 2 Všeobecných podmínek nesmí přenechávat Služby za úplatu nebo jiné protiplnění jiným osobám („přeprodej“) ani přeprodej umožnit nebo se na něm podílet. Zakázáno je rovněž začleňování Služeb O2 do technických řešení určených pro poskytování služeb jiným osobám a vydávání služeb O2 za služby jiného subjektu. V případě porušení povinností Účastníka či Dalšího účastníka stanovených čl. 4.1.bod 2 Všeobecných podmínek přecházejí práva i povinnosti Účastníka či Dalšího účastníka na koncového uživatele služeb, pokud s tím O2 vysloví souhlas. Jediným oprávněným poskytovatelem služeb na telefonních číslech, jejichž prostřednictvím jsou služby poskytovány, zůstává i v takovém případě O2. O2 je oprávněna odstoupit od této Rámcové dohody s okamžitou účinností v případě porušení povinností dle tohoto článku Účastníkem nebo Dalším účastníkem.
- 4.5 O2 vyvine součinnost pro zdárné provedení převodu současných čísel Účastníka k vybranému uchazeči ve lhůtě 30 kalendářních dnů zdarma. Pokud O2 tento termín nesplní, tak Účastník požaduje smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každý započatý den.

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1 Tato Rámcová dohoda se uzavírá na dobu určitou 48 měsíců ode dne nabytí účinnosti této Rámcové dohody. Tato Rámcová dohoda nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv, výpovědní lhůtou v délce tří měsíců. Účastník si vyhrazuje právo nedočerpat maximální limit plnění veřejné zakázky ve výši 1.800.000,- Kč bez DPH za 48 měsíců plnění.
- 5.2 Účastník je oprávněn vypovědět Rámcovou dohodu kdykoliv bez udání důvodu, výpovědní lhůta trvá tři měsíce
- 5.3 Po ukončení účinnosti této Rámcové dohody, budou Účastníkovi a Dalšímu účastníkovi všechny Služby a Zboží účtovány v běžných cenách, tj. dle Ceníku bez cenových ujednání uvedených v této Rámcové dohodě a dle aktuální nabídky Zboží společnosti O2.
- 5.4 Podmínky poskytování Služeb neupravené touto Rámcovou dohodou se řídí Účastnickou smlouvou, Všeobecnými podmínkami a Ceníkem, ve znění účinném ke dni poskytnutí Služby.
- 5.5 Tato Rámcová dohoda se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a dalšími relevantními právními předpisy České republiky. K řešení sporů z této Rámcové dohody je příslušný Český telekomunikační úřad, a to včetně námitek proti vyřízení reklamace. V případě pochybností o místní příslušnosti si strany sjednaly místní příslušnost odboru Českého telekomunikačního úřadu pro oblast dle sídla společnosti O2.
- 5.6 Tato Rámcová dohoda může být měněna a doplňována pouze písemně. Práva vzniklá z této Rámcové dohody nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 5.7 Tato Rámcová dohoda obsahuje úplné ujednání o předmětu Rámcové dohody a všech náležitostech, které smluvní strany měly a chtěly ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Rámcové dohody. Žádný projev stran



učiněný při jednání o této Rámcové dohodě ani projev učiněný po uzavření této Rámcové dohody nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této Rámcové dohody a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.

- 5.8 Strany výslovně vylučují, aby nad rámec ustanovení této Rámcové dohody byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Rámcové dohody, ledaže je v Rámcové dohodě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe
- 5.9 Strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této Rámcové dohody věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Rámcové dohody. Kromě ujištění, která si strany poskytly v této Rámcové dohodě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá strana informace při jednání o této Rámcové dohodě. Výjimkou budou případy, kdy daná strana úmyslně uvedla druhou stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této Rámcové dohody.
- 5.10 Strany výslovně potvrzují, že podmínky této Rámcové dohody jsou výsledkem jejich jednání a každá ze stran měla příležitost o obsahu Rámcové dohody vyjednávat a ovlivnit tak smluvní podmínky. Pro vyloučení pochybností smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku na tuto Rámcovou dohodu.
- 5.11 Tato Rámcová dohoda je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních shodné právní síly, z nichž O2 obdrží jedno vyhotovení a Účastník tři vyhotovení. Změny, dodatky a doplnění této Rámcové dohody mohou být prováděny pouze písemnými, pořadově číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran; tímto není dotčeno ustanovení čl. 4.2 této Rámcové dohody. Změny Všeobecných podmínek a Ceníku se řídí Všeobecnými podmínkami. Český text této Rámcové dohody je závazný.
- 5.12 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Rámcovou dohodu přečetly a na výraz souhlasu s jejím obsahem připojují níže svůj podpis. Účastník tímto prohlašuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami.
- 5.13 Tato Rámcová dohoda byla schválena na jednání Rady města Nový Bor konaném dne 9.3.2020. Usnesení č. 860/20/RM30

Přílohy:

- č. 1 – Výpočet nabídkové ceny
č. 2 – Kontaktní informace
č. 3 – Seznam Dalšíích účastníků
č. 4 – Technická specifikace


V Novém Boru dne 23.03.2020

Město Nový Bor


starosta

V Praze, dne 17.03.2020

O2 Czech Republic a.s.


Account Manager
Na základě pověření



Příloha č.1

Mobilní hlasové služby					
Tarif	Položka	Jednotka	Cena za jednotku v Kč bez DPH za měsíc	Počet	Cena celkem/měsíc
Tarif č.1 "neomezený"	Počet SIM	SIM		60	
Tarif č.2 "účtovný"	Počet SIM	SIM		40	
	Volání do mobilních a pevných sítí bez ohledu na síť	minuta		100	
	Odeslání SMS bez ohledu na síť příjemce	SMS		30	
	Odeslání MMS bez ohledu na síť příjemce	MMS		5	
MMS vnitrostátní bez ohledu na síť příjemce					
Celková měsíční cena za hlasové služby bez DPH					
Nabídková cena za hlasové služby za celou dobu plnění (4 roky)					
Mobilní datové služby					
Tarif	Položka	Jednotka	Cena za jednotku v Kč bez DPH za měsíc	Počet	Cena celkem/měsíc
Datový tarif s FUP 10 GB	Měsíční poplatek za službu	SIM		10	
Datový tarif s FUP 3 GB	Měsíční poplatek za službu	SIM		40	
Celková měsíční cena za datové služby bez DPH					
Nabídková cena za datové služby za celou dobu plnění bez DPH (4 roky)					
Pevné hlasové služby - VoIP					
Tarif	Položka	Jednotka	Cena za jednotku v Kč bez DPH za měsíc	Počet	Cena celkem/měsíc
Internetová konektivita 4Mbit/s	Měsíční poplatek za službu	Služba		1	
VoIP Connect - 24 spojení současně	Měsíční poplatek za službu	Uživatel		1	
Volání do pevných sítí v ČR	Volání do pevných sítí bez ohledu na síť příjemce	minuta		3 000	
Volání do mobilních sítí v ČR	Volání do mobilních sítí bez ohledu na síť příjemce	minuta		3 000	
Paušál za pevnou linku	Měsíční poplatek za službu	Uživatel		400	
Celková měsíční cena za VoIP bez DPH					
Nabídková cena za VoIP za celou dobu plnění bez DPH (4 roky)					
Celková cena za služby za celou dobu plnění bez DPH (4 roky)					1 552 800,00 Kč

Pole určená uchazeči k vyplnění jsou označena žlutě



Příloha č. 3

Seznam Dalšíh účastníků

Pořadí	Obchodní firma	IČ
1.	Základní škola Nový Bor náměstí Míru - náměstí Míru 128, Nový Bor	68430132
2.	Základní škola U Lesa Nový Bor - Boženy Němcové 539, Nový Bor	46750461
3.	Dům dětí a mládeže "Smetanka" Nový Bor - Smetanova 387, Nový Bor	46750401
4.	Mateřská škola "Klíček" Nový Bor - Svojsíkova 754, Nový Bor	72744049
5.	Základní škola Nový Bor - Generála Svobody 114, Nový Bor	72743964
6.	Základní škola praktická Nový Bor - náměstí Míru 104, Nový Bor	70975191
7.	Základní umělecká škola Nový Bor - Křížíkova 301, Nový Bor	70975205
8.	Sociální služby města Nový Bor - B. Egermanna 950, Nový Bor	75143861

Ve smyslu článku 3 Rámcové dohody souhlasíme s přistoupením shora uvedených společností k Rámcové dohodě uzavřené dne mezi Městem Nový Bor a O2 Czech Republic a.s.

V Praze, dne 17.03.2020

O2 Czech Republic a.s.

██████████
Account Manager
Na základě pověření

V Novém Boru, dne 23.03.2020

Město Nový Bor

████████████████████
Starosta



Příloha č. 4

Vymezení veřejné zakázky

1.1.1 Předmět veřejné zakázky

Předmětem plnění je poskytování telekomunikačních služeb, zajištění všech souvisejících činností pro město Nový Bor a jeho společnosti a organizace (dále jen zadavatel).

Seznam příspěvkových organizací

Základní škola Nový Bor náměstí Míru	náměstí Míru 128, Nový Bor	IC: 68430132
Základní škola U Lesa Nový Bor	Boženy Němcové 539, Nový Bor	IC: 46750461
Dům dětí a mládeže "Smetanka" Nový Bor	Smetanova 387, Nový Bor	IC: 46750401
Mateřská škola "Klíček" Nový Bor	Svojsíkova 754, Nový Bor	IC: 72744049
Základní škola Nový Bor	Generála Svobody 114, Nový Bor	IC: 72743964
Základní škola praktická Nový Bor	náměstí Míru 104, Nový Bor	IC: 70975191
Základní umělecká škola Nový Bor	Křížkova 301, Nový Bor	IC: 70975205
Sociální služby města Nový Bor	B. Egermanna 950, Nový Bor	IC: 75143861

1.1.2 Předpokládaná doba plnění veřejné zakázky

Termín zahájení plnění veřejné zakázky je podmíněn zadáním zakázky. Zadavatel si vyhrazuje právo změnit předpokládaný termín zahájení plnění veřejné zakázky s ohledem na délku trvání tohoto zadávacího řízení.

Předpokládaný termín zahájení plnění: předpoklad 04/2020.

Termín ukončení plnění: za 48 měsíců ode den nabytí účinnosti Rámcové dohody, předpoklad 03/202

Rámcová dohoda o poskytování služeb bude uzavřena na dobu určitou, v délce trvání 48 měsíců od nabytí účinnosti smlouvy, s výpovědní lhůtou v délce tří měsíců.

1.1.3 Místo plnění veřejné zakázky

Místem plnění je město Nový Bor + celé území ČR.



1.2 Předmět dodávky veřejné zakázky

1.2.1 Bližší vymezení předmětu plnění veřejné zakázky malého rozsahu

Předmětem veřejné zakázky je zajištění mobilních hlasových a datových telekomunikačních služeb a zajištění pevných hlasových telekomunikačních služeb na bázi VoIP v rozsahu specifikovaném zadávací dokumentací. Součástí plnění je zajištění všech činností souvisejících se zajištěním požadovaných služeb.

1.2.2 Popis stávajícího stavu

Dodavatel akceptuje níže uvedený současný stav.

1.2.2.1 Pevné hlasové a datové služby

V současné době je k dispozici připojení v budovách na následujících adresách v Novém Boru:

- a) nám. Míru 1 - Městský úřad - budova A – v této budově je umístěna telefonní ústředna
- b) Egermanna 1001 - Městský úřad - budova B, v této budově je umístěna servrovna a končí zde optická přípojka a přípojka záložního připojení metalikou. Z tohoto místa je rozvedena vlastní optická síť do dalších budov.

Stávající pobočková telefonní ústředna:

- HiPath 3000 Siemens V8; rozšířena o 24 VoIP kanálů (HG 1500)
- Pro připojení lokality nám. Míru k síti je využito symetrického metalického okruhu o přenosové rychlosti 4 Mb/s, 25 současných hovorů v jednom okamžiku.
- Šest analogových linek do jednotlivých budov města. Analogové linky zůstanou zachovány, v případě výpadku internetové konektivity budou sloužit pro nouzové volání.
- Počet telefonních přístrojů:
190 živých poboček s provolbou
- Stávající datové služby:
Kapacita linky 100 Mb/s, symetrická

1.2.2.2 Mobilní hlasové a datové služby

- Počet SIM s neomezeným tarifem 28 (město) + 21 (organizace)
- Počet SIM bez volných minut a SMS 64 (město) + 15 (organizace)
- Počet SIM jen s datovým tarifem 7

1.2.3 Minimální požadavky Zadavatele

1.2.3.1 Základní požadavky na mobilní hlasové a datové telekomunikační služby

- Dodavatel předkládá v rámci nabídky dva typy tarifů:
 - **tarif č. 1 „účtováný“ - tarif bez volných minut a SMS**

V rámci tarifu bez volných minut a SMS zadavatel nepřipouští žádné volné minuty ani volné SMS. Zadavatel bude hradit pouze rozsah poskytnutých služeb oceněných jednotkovými cenami příslušné služby + měsíční paušální poplatek spojený s tarifem, a to v maximální výši 1,- Kč bez DPH za 1 SIM kartu. V rámci uvedeného tarifu budou garantovány jednotkové ceny uvedené dodavatelem do Přílohy č. 5 výzvy. Zadavatel dále požaduje, aby dodavatel ve své nabídce nabídl a uvedl účtování hovorů tak, že první minuta odchozího hovoru bude účtována jako celá minuta a poté po vteřinách s tím, že cena každé vteřiny bude vždy rovna 1/60 ceny odchozího hovoru za minutu. Dodavatel nenabízí tarif s více časovými pásmy (ve špičce, mimo špičku apod.).
 - **tarif č. 2 „neomezený“ s vnitrostátním provozem**

V rámci tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání a vnitrostátní SMS, nad rámec ceny tarifu bude zadavatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami poskytovatele jako např. MMS, speciální barevné linky, roamingová volání a SMS, mezinárodní volání atd., a to v běžně nabízených ceníkových sazbách daného mobilního operátora. V rámci uvedeného tarifu bude garantována nabídková cena uvedená dodavatelem do Přílohy č. 5 této výzvy po celou dobu platnosti smlouvy.
- **Mobilní vnitrostátní datové služby**

Dodavatel zajistí, aby u všech SIM karet byla aktivace datových služeb volitelně nastavitelná. Dodavatel předkládá (viz bod 1.3.1.2) popis rozsahu a technických parametrů svých datových služeb. Dodavatel poskytne datové mobilní služby za fixní měsíční paušální platbu. Dodavatel nabízí tyto vybrané typy služeb: Paketový mobilní datový přenos dle standardu GPRS, GPRS/EDGE, UMTS, HSDPA. LTE pro využití s hlasovou službou v mobilních telefonech FUP minimálně 3 GB a 10 GB. Po vyčerpání FUP se rychlost sníží. Dodavatel uvádí do Přílohy č. 5 ZD ceny za veškeré výše požadované datové služby. Dodavatel umožní úplné zamezení datových přenosů u jednotlivých uživatelů jak na území ČR, tak i v zahraničí při roamingu. Tuto funkcionalitu dodavatel popisuje ve své nabídce (viz bod 1.3.9).

1.2.3.2 Další obecné požadavky na mobilní hlasové telekomunikační služby

- Dodavatel, v rámci poskytovaných služeb zadavateli poskytne přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby prostřednictvím sítě internet (viz bod 1.3.7.5) - tato služba nebude ze strany dodavatele zpoplatněna. Z hlediska obsahu elektronického vyúčtování dodavatel zajistí, aby služba poskytovala:
 - elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur);
 - souhrnný rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů po jednotlivých účastnických číslech;
 - podrobný výpis uskutečněných spojení obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení (minuty, sekundy) nebo počet jednotek (ks, kB), a účtovanou cenu spojení.
- Dodavatel u jednotlivých SIM karet umožní:
 - zakazovat a povolovat jednotlivé služby (roaming, data, hovory, aj.) prostřednictvím vzdáleného přístupu do systému dodavatele či jiným obdobným způsobem,
 - nastavit omezení odchozích volání na vybraná čísla nebo skupiny čísel (např. linky skupiny 900, 906, 909 apod. a linky placených služeb).



- Dodavatel zajistí zachování stávajících telefonních čísel.
- Dodavatel zajistí dostupnost telefonní linky zákaznické podpory v režimu 24x7 (nonstop provoz), kterou budou používat výhradně určené osoby. Zákaznická linka bude kontaktním místem pro pověřené zaměstnance zadavatele (viz bod 1.3.7). Tato služba není zpoplatněna.
- Dodavatel umožní zadavateli uživatelskou definici způsobu rozdělení telefonních čísel (SIM karet) do samostatných fakturačních skupin s následnou fakturací dle těchto skupin. Zároveň zadavateli umožní jmenování různých pověřených zaměstnanců pro tyto jednotlivé fakturační skupiny.
- Dodavatel umožní, aby měl zadavatel v průběhu trvání smlouvy právo na změnu počtu SIM karet (zvýšení/snížení) dle aktuální provozní potřeby zadavatele.

1.2.3.3 Základní požadavky na pevné hlasové telekomunikační služby

- **Dodavatel zajistí** zřízení a provoz pevných hlasových telekomunikačních služeb na bázi přenosu hlasu v prostředí sítě s protokolem IP, tedy na bázi VoIP (voice over internet protocol). Služba bude provozována pouze a výhradně na konektivě dodavatele, aby byla zajištěna kvalita, dostupnost a garance služby. Další doplňující informaci lze získat při prohlídce místa plnění.
- **Dodavatel předkládá** v rámci nabídky dva typy tarifů:
 - **tarif č. 1 „volání do pevných sítí v ČR“**
V rámci uvedeného tarifu budou garantovány jednotkové ceny uvedené dodavatelem do Přílohy č. 5 výzvy. Dodavatel nabízí účtování hovorů tak, že první minuta odchozího hovoru bude účtována jako celá minuta a poté po vteřinách s tím, že cena každé vteřiny bude vždy rovna 1/60 ceny odchozího hovoru za minutu. Dodavatel nenabízí tarif s více časovými pásmy (ve špičce, mimo špičku apod.).
 - **tarif č. 2 „volání do mobilních sítí v ČR“**
V rámci uvedeného tarifu budou garantovány jednotkové ceny uvedené dodavatelem do Přílohy č. 5 výzvy. Dodavatel nabízí účtování hovorů tak, že první minuta odchozího hovoru bude účtována jako celá minuta a poté po vteřinách s tím, že cena každé vteřiny bude vždy rovna 1/60 ceny odchozího hovoru za minutu. Dodavatel nenabízí tarif s více časovými pásmy (ve špičce, mimo špičku apod.).
- **Dodavatel zajistí** dostupnost pevných telekomunikačních služeb budou v úrovni min. SLA 99,5%
- **Dodavatel zřídí** službu, která poskytne přístup do veřejné telefonní sítě prostřednictvím VoIP technologie se signalizací SIP dle následujících podmínek a požadavků:
 - pro přenos hlasových služeb prostřednictvím technologie VoIP dodavatel poskytne nosnou symetrickou datovou přípojku realizovanou prostřednictvím vlastní datové sítě Dodavatele
 - požadované parametry nosné symetrické datové přípojky musí být minimálně 4/4 Mb/s a agregací maximálně 1:4
 - zakončení datové služby musí být realizováno pomocí samostatného ethernet 10/100 rozhraní zřízeného v koncovém zařízení Dodavatele
 - požadovaný počet konektů VoIP je 24
 - podpora kodeků G.729, G.711 a funkce „codec negotiation“
- **Dodavatel zajistí** zachování stávajících dvou set provolbových čísel (487 712 3xx a 487 712 4xx)
- **Dodavatel zajistí**, aby měl zadavatel prostřednictvím VoIP zajištěn přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným dodavatelem, případně i jinými poskytovateli telekomunikačních služeb. Konkrétně nabízené služby umožní, aby zadavatel mohl nepřetržitě a v plně automatickém režimu uskutečňovat:
 - místní volání
 - dálková (meziměstská) volání do všech telefonních obvodů na území České republiky;



- volání na negeografická telefonní čísla (např. Zelené linky, Modré linky, atd.);
- volání do neveřejných sítí;
- volání do sítí jiných poskytovatelů služeb včetně mobilních sítí;
- zobrazení identifikace volajícího (CLIP = Calling Line Identification Presentation);
- zajištění přímé provolby (provolbového bloku čísel) z veřejné telefonní sítě na pobočkové linky

1.2.3.4 Ochrana telekomunikačního řešení proti zneužití

- Zadavatel pod ochranou proti zneužívání telekomunikačního řešení rozumí monitorování provozu, na základě kterého bude včas upozorněn na vznik následujících nestandardních situací:
 - nepovolené hovory do ciziny
 - hovory do zakázaných a drahých tarifních pásem
 - případy napadení pobočkové ústředny tranzitním voláním na účet zadavatele
 - vyhodnocování provozu oproti nastavenému dennímu/týdennímu profilu volání apod.

Dodavatel podrobně popisuje, jaké služby v oblasti ochrany je s to zabezpečit, jaká rizika nabízené řešení minimalizuje a za jakých podmínek (viz bod 1.3.6).

1.2.3.5 Další obecné a doplňující požadavky na pevné hlasové telekomunikační služby

- **Dodavatel zajistí**, aby měl zadavatel v průběhu trvání smlouvy právo na změnu počtu VoIP kanálů (zvýšení/snížení) dle aktuální provozní potřeby zadavatele.
- **Dodavatel zajistí**, aby měl zadavatel přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby prostřednictvím sítě internet. Dodavatel zajistí, aby tato služba nebyla zpoplatněna. Z hlediska obsahu elektronického vyúčtování dodavatel zajistí, aby služba poskytovala:
 - elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur) včetně informací o proplacených fakturách a termínech splatnosti,
 - souhrnný rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů po jednotlivých účastnických číslech;
 - podrobný výpis uskutečněných spojení obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení (minuty, sekundy) nebo počet jednotek (ks, kB), a účtovanou cenu spojení.
- **Dodavatel umožní** nastavit omezení odchozích volání na vybraná čísla nebo skupiny čísel (např. linky skupiny 900, 906, 909 apod. a linky placených služeb).
- **Dodavatel umožní** zachování stávajících telefonních čísel.
- **Dodavatel umožní** zadavateli uživatelskou definici způsobu rozdělení telefonních čísel do samostatných fakturačních skupin s následnou fakturací dle těchto skupin. Zároveň umožní jmenování různých pověřených zaměstnanců (administrátorů služeb) pro tyto jednotlivé fakturační skupiny.

1.2.3.6 Integrovaná virtuální podniková síť VPN

Dodavatel se smluvně zaváže k vytvoření jednotné virtuální podnikové hlasové sítě (dále jen „VPN“ – viz bod 1.3.4) všech služebních mobilních telefonů a fixních telefonních přípojek (geografických telefonních čísel) zadavatele s tím, že VPN bude optimálně splňovat následující požadavky:

- součástí VPN budou jak mobilní telefony, tak geografická telefonní čísla zadavatele;



- výhodná tarifikace umožňující snížení provozních nákladů za telefonní provoz z fixních přípojek na vlastní mobilní telefony zadavatele a obráceně;
- výhodná tarifikace umožňující snížení provozních nákladů za telefonní provoz mezi mobilními telefony zadavatele;
- výhodná tarifikace umožňující snížení provozních nákladů za telefonní provoz mezi fixními telefony umístěnými v geograficky rozdílných lokalitách zadavatele;
- pro všechny nebo pro vybraná telefonní čísla (geografická či mobilní) umožní definovat a používat pro volání zkrácené volby,
- umožní nastavovat restriktce pro odchozí i příchozí hovory pro definované skupiny uživatelů (zadávání pravidel pro volání)
- možnost nastavení restrikcí na libovolném telefonním čísle (SIM karta, stacionární přípojka) v rámci VPN s funkcí blokování hovorů z a do VPN (např. Black list/White list)
- umožní delegovat správu (administraci) vybraných, zadavatelem definovaných částí VPN na různé administrátory - centrální správa přístupových práv s možností vytvoření hierarchické struktury

1.2.3.7 Úroveň zákaznické podpory

Dodavatel zajistí dostupnost telefonní zákaznické linky, kterou budou používat výhradně určené osoby. Služba zákaznické podpory (viz bod 1.3.7) bude kontaktním místem pro pověřeného zaměstnance (administrátora služeb) zadavatele v záležitostech týkajících se:

- hlášení závad a poruch;
- podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně vyúčtování;
- požadavků na informace a odborných konzultací k poskytovaným službám;
- požadavků na zřizování, změny nebo rušení služeb;
- aktivního informování o průběhu řešení závady, resp. reklamace a o jejím vyřešení.

Dodavatel akceptuje požadavek zadavatele, který preferuje jedno kontaktní místo a jednoho partnera pro řešení veškerých požadavků zadavatele vztahených k realizaci této zakázky. Zadavatel preferuje pro-aktivní řešení požadavků dodavatelem tak, aby byla minimalizována administrativní zátěž na straně zadavatele. Dodavatel zajistí dostupnosti servisního technika přímo v místě realizace díla uvedeného v odstavci 1 ZD.

1.2.3.8 Služby zálohování a dohledu přípojek

Služba dohledu hlasové fixní konektivity a komunikačního systému

Dodavatel zajistí centrální dohled poskytovaného řešení vlastními prostředky v režimu 24x7x365. Garance dostupnosti pevných telekomunikačních služeb budou v úrovni min. SLA 99,5 %.

Proaktivní dohled

Dodavatel zajistí nepřetržitý proaktivní dohled stavu datové přípojky pro VoIP komunikační systém s cílem minimalizovat dobu možných poruch a zkrátit čas zásahu v případě poruchy.

Dodavatel bude předkládat pravidelně měsíčně zprávu o provozních stavech přípojek z podkladů zjištěných proaktivním dohledem a současně předkládat report o závadách a dosažené měsíční dostupnosti.



1.3 Popis nabízených služeb

1.3.1 Mobilní služby

1.3.1.1 Hlasové mobilní služby

Dodavatel nabízí zadavateli následující hlasové tarify

- tarif č. 1 „účtovaný“ bez volných minut a SMS - **Profil 1**
- tarif č. 2 „neomezený“ s vnitrostátním provozem - **Profil Neomezený**

Oba nabízené tarify splňují všechny specifické požadavky uvedené v zadávací dokumentaci

O2 Czech Republic a.s. nabízí mobilní hlasové služby na bázi GSM, UMTS a 4G (VoLTE) technologie. Jedná se především o následující služby:

- základní hlasové služby
- signalizace příchozího hovoru
- přidržení hovoru
- přesměrování hovoru
- konferenční hovor
- identifikace volajícího
- záznamová služba
- textová služba SMS
- roaming
- blokování hovorů
- možnost skrytí telefonního čísla
- podpora MMS technologie

1.3.1.1.1 Způsob zajištění bezpečné komunikace

Kryptování dat mezi uživatelem a základnovou stanicí Poskytovatele je prováděno pomocí normy GSM A3 a A8. Neoprávněnému odposlechu je zabráněno v souladu s požadavky zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Tato ochrana je implementována rozsáhlou sadou opatření, které zejména zahrnují implementaci příslušných GSM, UMTS a LTE standardů. Důraz na odpovídající zabezpečení veškerých, zákazníkům poskytovaných služeb dokumentuje např. certifikace O2 dle standardu ISO 27001:2013.

Veškerá VoLTE a VoWiFi komunikace je řádně chráněna proti neoprávněnému odposlechu/falšování/modifikaci mezi mobilním zařízením uživatele a sítí O2CZ standardní implementací příslušných bezpečnostních protokolů a nastavení v souladu s příslušnými telekomunikačními standardy.

Komunikace uživatele se sítí prostřednictvím VoLTE je zabezpečena v souladu se standardy/doporučeními 3GPP TS 23.401 a 3GPP TS 33.401.

Komunikace uživatele se sítí prostřednictvím VoWiFi je zabezpečena v souladu se standardy/doporučeními 3GPP TS 23.402, 3GPP TS 33.402 a RFC 5996.



1.3.1.1.2 Doplnkové služby

Pro všechny Informace poskytnuté v rámci doplňkové služby Kontroly výdajů platí, že nejsou dostupné on-line, ale zpravidla s 8 hodinovým zpožděním, u roamingových spojení se zpožděním několika dní. Ceny jsou zobrazovány a nastavovány s DPH. Do systému útraty se započítávají pouze spotřebované služby (minuty, zprávy, data, roaming).

Služba INFO JEDNOTKY

Pro oznámení o vyčerpání volných minut a oznámení o vyčerpání volných SMS formou zprávy SMS nabízí Dodavatel službu INFO JEDNOTKY.

Funkcionalita služby:

Automatické SMS upozornění při vyčerpání 80 % a 100 % hlídaných volných jednotek (pro každou jednotku zvlášť – volné minuty, SMS, popř. kreditní jednotky do všech sítí).

Služba INFO LIMIT

Funkcionalita služby:

Uživatel má možnost nastavit si vlastní korunový info limit útraty (finanční limit), který chce hlídat (v rozmezí 50 – 99 999 Kč).

Info Limit automaticky informuje uživatele pomocí SMS zprávy, když jeho útrata nad rámec paušálních a jednorázových poplatků dosáhne 80 % a 100 % nastaveného Info Limitu

Službu je možno nastavit i pro podřízenou SIM (podmínkou je znát identifikační kód pro podřízenou SIM, nebo se identifikovat vůči O2 zákaznické lince jako majitel SIM)

Služba STOP LIMIT

Funkcionalita služby:

Uživatel má možnost si nastavit vlastní korunový Stop limit útraty, který chce hlídat (v rozmezí 50-99999 Kč)

Stop Limit automaticky informuje uživatele pomocí SMS zprávy, když jeho útrata nad rámec paušálních a jednorázových poplatků dosáhne 80 % a 100 % nastaveného Stop Limitu – při dosažení 100 % dochází navíc k omezení placeného provozu dle přednastaveného profilu:

- VŠE – zamezení veškerého placeného provozu
- Mimo ČR – zamezení veškerého placeného provozu mimo ČR
- Mimo O2 - zamezení veškerého placeného provozu mimo O2
- Mimo VPN/O2 Team - zamezení veškerého placeného provozu mimo skupinu čísel O2 Team zákazníka (v případě, že je číslo z VPN vyřazeno, chová se tato restrikce jako omezení Vše). Datové mobilní služby

1.3.1.2 Datové mobilní služby

Dodavatel nabízí zadavateli následující mobilní datové tarify

- Datový tarif s FUP 10 GB: Internet v mobilu XL pro využití v mobilním telefonu
Mobilní internet XL s využitím jako samostatná služba
- Datový tarif s FUP 3 GB Internet v mobilu L pro využití v mobilním telefonu
Mobilní internet L s využitím jako samostatná služba



O2 Czech Republic a.s. nabízí datové služby v mobilní síti GSM technologie - GPRS, EDGE, CSD/HSCSD. O2 dále provozuje nejmodernější vysokorychlostní mobilní datové sítě 3. a 4. generace UMTS (HSDPA/HSUPA) a LTE. Všechny sítě nabízejí možnost přístupu do internetu, včetně zabezpečeného přístupu k aplikacím, e-mailům a do firemních sítí.

1.3.1.2.1 Typy technologií

O2 umožňuje výběr z více technologií mobilního přenosu dat – CSD, GPRS/EDGE, UMTS, HSDPA, HSUPA, HSPA+ a LTE. Tyto technologie se navzájem liší způsobem přenosu dat a jejich využívání musí podporovat používané koncové zařízení (mobilní telefon / mobilní modem).

Tabulka 1 – Typy technologií datových mobilních služeb (neplatí pro M2M)

2G - GPRS	53,6 kb/s	26,6 kb/s
2G - EDGE	0,2 Mb/s	0,1 Mb/s
3G - UMTS	0,4 Mb/s	0,4 Mb/s
3G - HSDPA	14,4 Mb/s	5,7 Mb/s
3G – HSPA+	42,0 Mb/s	5,7 Mb/s
4G - LTE	150,0 Mb/s	55,0 Mb/s
4G - LTE Advanced	300,0 Mb/s	55,0 Mb/s

1.3.1.2.2 Objem dat

Po vyčerpání objemu dat dochází ke zpomalení datového provozu (v případě, kdy není nastaveno automatické obnovení objemu dat).

Objemový limit je počítán po 30denních oknech. Po uplynutí se objem dat nuluje.

V následující tabulce je uveden rozsah snížení rychlosti po vyčerpání objemu dat.

Tabulka 2 – Snížení rychlosti datových služeb po vyčerpání objemu dat

	Web browsing, e-mail	64 kb/s download 32 kb/s upload
	VPN, https (banky, přihlašování do e-mailu - seznam, gmail..)	64 kb/s download 32 kb/s upload
	FTP, video streaming (iTelevize, youtube, stream.cz), VoIP	0
	P2P	0

1.3.1.2.3 Kvalita pokrytí signálem v ČR a spolehlivost sítě

Spolehlivost sítě není vyjádřena číselným parametrem, nicméně je zajišťována na velmi vysoké úrovni, díky dohledovému centru vybavenému nejmodernější technologií sledování funkčnosti sítě a regionálním centřům údržby, které jsou schopny ve velmi krátkém čase reagovat a odstranit možné poruchy funkčnosti sítě.

Rozsáhlá síť vyžaduje průběžné monitorování a operativní řízení. Proto bylo vybudováno specializované dohledové a řídicí středisko. Středisko pracuje v nepřetržitém provozu a stálá pohotovostní směna centrálního pracoviště je v neustálém spojení s techniky v jednotlivých regionech. V případě poruchy je pak možné odstranit většinu závad ve velice krátkém čase.



Řídicí centrum je vybaveno speciální technologií (v České republice jediná) na okamžitý transport informací technikům (na počítač i mobilní telefon) - WFM, aby závada mohla být odstraněna nejpozději do 2 hodin. Aktuální podrobná mapa pokrytí signálem je na webových stránkách Dodavatele.

Odkaz: <http://www.o2.cz/osobni/podpora-a-servis/mapy-pokryti.html>

Tabulka 3 – Pokrytí jednotlivých typů mobilní sítě

2G/EDGE	99,7 %	98,5 %
3G/UMTS/HSPA+	81,0 %	35,3 %
4G/LTE	99,6 %	95,1 %

1.3.1.2.4 Management jakosti

Dodavatel je držitelem certifikátů systému managementu dle EN ISO 9001:2008, systému environmentálního managementu dle EN ISO 14001:2004, systému managementu dle OHSAS 18001:2007 a systému managementu dle ISO/IEC 27001:2005 pro vývoj, prodej a poskytování komunikačních informačních služeb a komplexních zákaznických řešení včetně služeb s přidanou hodnotou, zřizování a provozování veřejných komunikačních sítí a měření jejich parametrů, vydaných společností TÜV NORD CERT GmbH. Na výše vyjmenované certifikáty navazují vnitřní procesy, které zabezpečují udržení vysoké kvality technologií mobilních sítí a umožňují další zlepšování. Z provozního hlediska je každý prvek v mobilní síti ohodnocen svojí důležitostí a podle této kvalifikace jsou nastaveny reakční doby k odstranění daného typu poruchy. Geografické rozložení pracovníků odpovědných za provoz mobilních sítí koresponduje s požadavky na splnění vnitřně nastavených SLA.

Z hlediska příjmu technické reklamace od zákazníků jsou definovány postupy pro předávání kompetentním složkám. Přijetí požadavku primárně provádí zákaznické centrum (CA linka), které přes trouble ticket aplikaci předává požadavek na oddělení technické podpory. Podle typu požadavku dojde k jeho vyřešení a zpětné informaci na zadavatele nebo k další eskalaci přes dohledové centrum sítě na provozní oddělení. V následném kroku může být požadavek řešen v přímém kontaktu s jeho iniciátorem do jeho vyřešení a uzavření.

1.3.1.2.5 Měření kvality sítě

Provádí se end to end QoS měření GSM/GPRS/EDGE, CDMA, 3G a LTE sítí z pohledu zákazníka, na jehož výstupu jsou nejčastěji parametry CSFR, CDR, TVQ, UDT, DTFR, RASFR. Měření jsou aktivně vyhledávána problémová místa a oblasti – podpora RF (rádiového plánování) a optimalizace sítě. Dodavatel také provádí pravidelné porovnání s konkurencí.



1.3.2 Hlasové služby pevných sítí

Dodavatel nabízí moderní a efektivní řešení firemních požadavků na telefonní služby s názvem VoIP Connect. Služba umožňuje hlasovou konektivitu, která spolu s vhodnou datovou (VPN) konektivitou připojí zákaznické pobočky jedním společným přístupovým vedením.

Dodavatel nabízí zadavateli internetovou konektivitu, IOL Ethernet 100 Mb/s s SLA2. Dodavatel předkládá řešení s využitím této konektivity jako nosné služby pro fixní hlasové služby. Dodavatel zřídí ke konektivě doplňkovou službou VoIP Connect o požadovaném počtu hlasových kanálů čímž zajistí souběžný provoz volání a příjem hovorů do/z veřejné telefonní sítě. Navržené řešení dodavatele splňuje ve všech ohledech požadavky zadavatele stanovené v zadávací dokumentaci. Popis služby IOL Ethernet je uveden kapitole 1.3.3.

1.3.2.1 Služba VoIP Connect

VoIP Connect je konvergovaná služba, která umožňuje připojení telefonní ústředny zákazníka prostřednictvím standardních telekomunikačních rozhraní a začlenění celé pobočky do datové i hlasové VPN zákazníka.

Cílem je zavést hlasovou nadstavbu nad datové služby, umožňující zákazníkům integrovat hlasový provoz do datové WAN sítě a tím dosáhnout nižších provozních nákladů za firemní komunikaci, sjednotit přenosové prostředky a také nabídnout nižší ceny za hovorné oproti stávajícím cenám hlasových služeb poskytovaných prostřednictvím PSTN sítě. Služba VoIP Connect zachovává zákazníkovi jeho stávající hlasové HW prostředky (PBX, IP PBX a jednotlivé telefony) a buď přímo, nebo prostřednictvím hlasových bran umožňuje zaintegrovat hlasový provoz do datové sítě.

Služba je založena na VoIP technologii, která umožňuje přenášet hlasovou komunikaci prostřednictvím datových sítí.

VoIP platforma (IMS)

- VoIP platforma společnosti O2 na bázi IMS konceptu je komplexním řešením s potenciálem pro celoplošné pokrytí konvergovanými službami a vývoj nových služeb do budoucna.
- VoIP platforma nabízí široké portfolio zajímavých doplňkových služeb a funkcí s přizpůsobením potřebám zákazníků.
- Garantovaná dostupnost a spolehlivost platformy činí 99,99 %.
- VoIP platforma je plně zálohovaná na bázi georedundance (2 plně zálohované lokality Praha a Brno).
- Plně vyhovující pro nasazení veřejného číslovacího plánu.
- Podpora hlasových kodeků G.711 A-law, G.729 a funkce „codec negotiation“.
- Připojení tradičních PSTN zařízení a IP PBX (podpora signalizací SIP).
- Kompletní podpora billingu (CDR záznamy).
- Platforma pokrývá veškeré požadavky na služby ze zákona.
- Zaručená interoperabilita s PSTN.



Nutné předpoklady pro nasazení služby VoIP Connect

- Datové připojení zákazníka zajištěné dodavatelem s dostatečnou kapacitou pro VoIP provoz a podporou QoS.
- Strukturovaná kabeláž, LAN infrastruktura s podporou VLAN a QoS.

Klíčové výhody služby VoIP Connect jsou následující:

- Integrace hlasového, datového a internetového provozu do jedné přenosové infrastruktury.
- Jedna platforma pro datovou i hlasovou komunikaci.
- Připojení stávajícího hlasového řešení zákazníka do datové sítě bez investic do upgradu PBX.
- Snadné připojení různých typů PBX.
- Potenciál pro nové služby dostupné pomocí VoIP technologie.
- Vyřešený přístup do PSTN a mobilních sítí.
- Jednoduše rozšiřitelné (škálovatelné) řešení.
- Postupná migrace jednotlivých poboček na VoIP Connect.
- Garance dostupnosti a kvality.
 - QoS, CoS.
 - SLA.
 - Správa a dohled.
 - Záložní připojení.
- Volání v rámci VoIP Connect služby zdarma (interní provoz).

1.3.3 Datové fixní služby – Služba IOL Ethernet

Na základě analýzy požadovaných parametrů řešení nabízí dodavatel připojení v rámci služby IOL Ethernet s přístupovou rychlostí 100 Mb/s. k těmto službám jsou k dispozici i níže uvedené doplňkové služby.

1.3.3.1 Služba IOL Ethernet

Služba IOL Ethernet zajišťuje připojení LAN zákazníka k Internetu rychlostí 2 Mb/s až 10 Gb/s.

Služba je realizována s využitím dedikovaného optického, metalického nebo mikrovlnného spoje a je standardně ukončena na metalickém rozhraní 100/1000 BaseT. Součástí služby je koncové zařízení (router) umístěné u zákazníka a dálkově monitorované poskytovatelem.

Základní parametry služby:

- Symetrické připojení, rychlost 2 Mb/s – 10 Gb/s, bez agregace
- Přístupová trasa: optika, metalika, nebo mikrovlna
- V ceně služby je:
 - 4-8 pevných IP adres, pro servery a zařízení zákazníka
 - NAT – překlad lokálních IP adres na veřejné
 - sekundární DNS
 - zákaznické koncové zařízení (CPE) s rozhraním 100/1000 BaseT v závislosti na požadované rychlosti

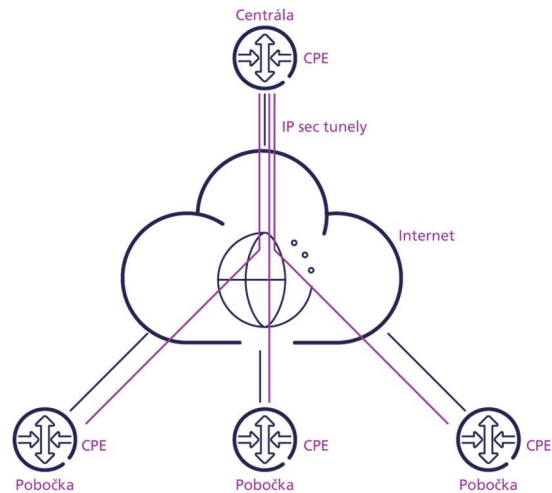
1.3.3.1.1 Volitelné doplňkové služby

Ke službě IOL Ethernet lze objednat řadu volitelných doplňkových služeb, které rozšiřují funkcionality služby, zvyšují spolehlivost služby, nebo poskytují informace pro správu a dohled služby.

IP VPN

Doplňková služba IP VPN slouží k propojení lokalit a vytvoření podnikové privátní sítě (VPN). Přináší kvalitní a spolehlivé řešení za rozumnou cenu. Mezi lokalitami zákazníka se vytvoří tunelované šifrované propojení protokolem IP Sec. Jednotlivé lokality mohou kombinovat přístup do firemní VPN s přístupem na Internet.

Služba neumožňuje řídit zpoždění a jeho rozptyl. Kapacita připojení do VPN je omezena na max. 10 Mb/s. Při požadavku na vyšší kapacitu doporučujeme přechod na MPLS VPN (služba IP Connect od O2), nebo můžeme dodat nadstandardní, výkonnější koncové zařízení.



Obrázek 1 – Řešení se službou IP Centrex

ZKZ (zákaznické koncové zařízení)

Pronájem nebo prodej síťového HW podle požadavků zákazníka. Typicky nabízíme síťový HW Cisco, je možné zajistit i jeho konfiguraci a instalaci. Toto zařízení může buď nahradit CPE, nebo může být zapojeno v síti zákazníka za CPE. Příkladem může být switch, který rozšiřuje počet internetových portů.

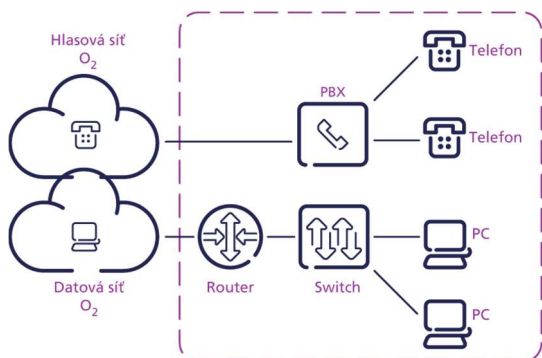
Internet Mobile Backup

Služba Internet Mobile Backup umožňuje vytvoření záložního spojení s využitím mobilní sítě O2 a technologií GPRS/EDGE, UMTS/HSDPA, nebo LTE. Součástí této doplňkové služby je potřebný HW. Jde o nezávislé zálohování přípojky jinou technologií, nižší rychlostí. Přepojení na záložní spoj se děje automaticky v případě výpadku primárního spoje. Všechny IP adresy zákazníka jsou zachovány, přesměrování nastane do 100ms, VPN se nerozpadá.

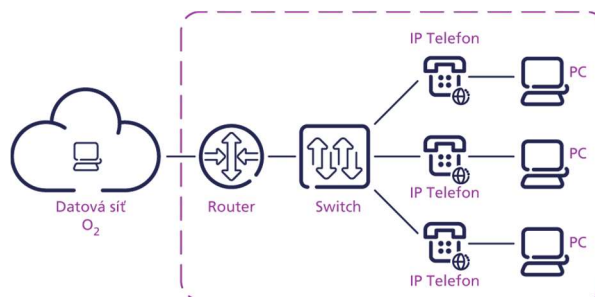
Nejvyšší rychlost záložní přípojky umožňuje **LTE Mobile Backup** – download až 300 Mb/s, upload až 55 Mb/s.

VoIP

IOL Ethernet podporuje VoIP služby z portfolia poskytovatele, např. IP Centrex (virtuální ústředna), nebo VoIP Connect. Výhodnou VoIP je možnost volání mezi pobočkami firmy zdarma, případně i levnější pro volání mimo firmu. Pokud zákazník využije službu IP Centrex, nemusí investovat do nákupu, správy a údržby pobočkových ústřed. Tato služba umožňuje také integraci fixní a mobilní VPN a videokonferenci mezi pobočkami.



Obrázek 2 – Řešení s klasickou PBX



Obrázek 3 – Řešení se službou IP Centrex

Pevné IP adresy

Možnost přidání dalších pevných IP adres k základním na základě požadavků zákazníka (forma zvýhodněného balíčku).

SLA (Service Level Agreement – smlouva o úrovni služeb)

SLA garantuje zákazníkovi vysokou dostupnost, zkrácenou dobu oprav závady a definovanou komunikaci při provozních problémech služby.

Poskytovatel 1x měsíčně vyhodnocuje dodržení garantovaných parametrů. Report o hodnotách dosažených v uplynulém měsíci poskytne zákazníkovi do 6. pracovního dne následujícího měsíce.

Při nesplnění garantovaných ukazatelů poskytovatel automaticky snižuje měsíční cenu za pronájem služby na následující období (tj. v následujícím kalendářním měsíci) o poměrnou část, závislou na míře překročení garantovaných parametrů (pro SLA 1 až 4).

Následující tabulka ukazuje garantované parametry při určité úrovni SLA.

Tabulka 4 – Definice a garantované parametry SLA

Měsíční dostupnost	%	99,0	99,0	99,5	99,9	99,95
Max. délka poruchy	Hodin	12	12	6	4	4
Max. délka poruchy primární/záložní přípojky	Hodin	-	-	-	12	8
Odezva	Minuty	120	120	60	60	20
Průběžné informace o poruše	Hodin	12	12	6	4	1
Záložní vedení		-	-	závislé *	nezávislé **	nezávislé***
Sleva za nedodržení parametrů		Ne	Ano	Ano	Ano	Ano

* použito v případě potřeby

** SLA 3 – záložní linka na dva různé páteřní boxy, směrovač je jen jeden

*** SLA 4 – záložní linka s vlastní trasou v celé délce na 2 různé páteřní boxy, navíc je ještě použito druhé CPE (směrovač)

Dostupnost služby – poměr doby, kdy byla zákazníkovi služba dostupná bez funkčních závad z důvodů na straně poskytovatele, k délce celého sledovaného období. Vyjadřuje se v procentech. Nezahrnuje plánované a nahlášené výluky provozu.



Odezva – doba mezi začátkem závady a informováním zákazníka o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o předpokládané době jejího ukončení. Její délka je garantována úrovní služby SLA.

Maximální doba poruchy – doba potřebná na provedení servisního zásahu zaměřeného na odstranění příčiny závady. Do této doby se nezapočítávají prostoje způsobené nepřístupností zařízení zaviněná zákazníkem.

Začátek závady – Za začátek závady se pro určení doby trvání závady služby považuje čas jejího ohlášení, na kterém se operátor poskytovatele a kontaktní osoba zákazníka dohodnou při nahlašování závady.

Ukončení závady – Závada je vždy ukončena tehdy, když všechny parametry dané služby, na které byla identifikována závada, jsou lepší nebo shodné s technickými parametry, uvedenými v technické specifikaci dané služby.

Managed WAN

Managed WAN je komplexní outsourcingová služba, která sestává z monitoringu, dohledu, správy, řízení, plánování a údržby všech komponent WAN sítě a připojek do Internetu.

V rámci služby Managed WAN poskytovatel zajistí kompletní správu datové sítě a připojek do Internetu, včetně proaktivního řešení incidentů, konzultací ohledně rozvoje sítě a zpracování analýz pro přípravu implementace nových technologií (VoIP, bezpečnostní politika, atd.). Pro zákazníka pracují špičkoví certifikovaní specialisté. Zákazník platí jen za dobu, po kterou tyto specialisty využívá, což výrazně snižuje jeho náklady na ICT.

Výhody služby Managed WAN:

- SLA (garantovaná úroveň služeb) – je možno zvolit globální SLA na celou síť nebo SLA pro každou lokalitu zvlášť.
- Proaktivní dohled sítě – Service Desk. Problémy na WAN síti jsou většinou vyřešeny dříve, než je způsoben skutečný výpadek služby. Automatické založení poruchového lístku při výpadku = zkrácení doby nezbytné pro opravy poruch -> zvýšení dostupnosti sítě.
- Jediný zástupce pro komunikaci – přiřazený Servisní Manager.
- Online monitoring sítě, eWatch – webová aplikace, která zákazníkovi umožní rychlý přístup k informacím o aktuálním stavu jeho sítě.
- Služba Managed WAN je škálovatelná – lze ji konfigurovat na míru, podle potřeb zákazníka.

Komponenty služby Managed WAN

- **Silver Service Desk**, pracoviště pro řešení incidentů, umístěné u poskytovatele. Doba dostupnosti Silver Service Desku může být 8x5, 12x7 nebo 24x7, podle požadavku zákazníka.
- **Servisní manager** – pro zákazníka je k dispozici jediná kontaktní osoba pro zajištění kvality služby – Servisní Manager, který má podrobnou znalost všech služeb, které zákazník sítě využívá a zajišťuje pravidelné osobní schůzky, reporting plnění SLA, řešení procesních nedostatků. Průběžně sleduje provozní statistiky a využití služeb a v případě potřeby navrhuje opravná opatření.
- **SLA Managed WAN** – poskytuje se v 5 úrovních: SLA 0 až SLA 4.

Služba Managed WAN je nabízena ve variantách:

- **Managed WAN Easy** – obsahuje: proaktivní dohled a správu linek, ServiceDesk “8x5”, SLA 1 (99,2 %) a eWatch portál
- **Managed WAN Silver Standard** – vhodné pro zákazníky od 1-50 linek, kteří chtějí individuální nastavení všech parametrů
- **Managed WAN Silver Complete** – vhodné pro zákazníky od 10ti linek, kteří chtějí využít služeb dedikovaného servisního manažera

- **Managed WAN Gold Complete** – řešení pro největší zákazníky (od 30ti linek) s možností alokace servisního manažera přímo na lokalitu k zákazníkovi

Služba Managed WAN přináší zákazníkovi efektivní správu datových linek, zvýšení dostupnosti primární konektivity, smluvní garance plnění SLA, proaktivní řízení a dohled nad celou WAN. Díky Managed WAN je správa linek flexibilnější a přehlednější. Veškeré provozní statistiky a stavy linek má zákazník k dispozici v portálu eWatch.

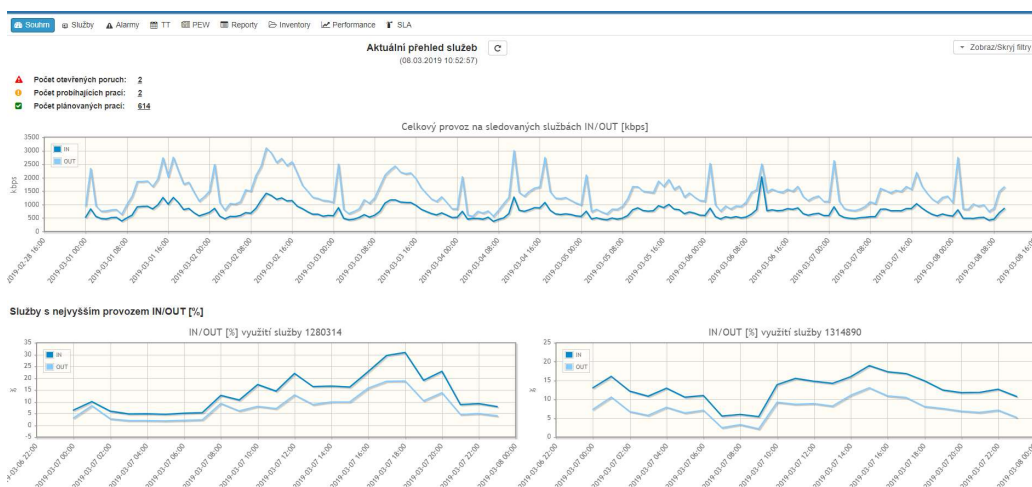
eWatch

Zákaznický portál eWatch je určen hlavně pro dohled datových linek v reálném čase. Portál je komplexní – poskytuje veškeré informace a funkce potřebné pro správu datové sítě (WAN):

- přehled služeb a zařízení
- report o stavu služeb, aktuální přehled poruch, stav jejich řešení, možnost nahlásit poruchu
- statistiky provozu a vytíženosti služeb – konsolidovaná data (1 hod.) s historií 6 měsíců; data v reálném čase (každých 5 min.) s historií 1 týden
- kalendář plánovaných prací / odstávek
- přehled sjednaného SLA a plnění SLA
- možnost specializovaných reportů (vytváří servisní manažer)
- možnost on-line konzultace

Ukázkové video je k dispozici na adrese: <https://www.o2.cz/firmy-a-organizace/ewatch>.

Pokud už zákazník má nějaké datové služby od O2, má už přístup k portálu zajištěn a může se rovnou přihlásit na adrese: <https://ewatch.o2.cz/apportal/login.jsf>



Obrázek 4 - Zákaznický portál eWatch pro monitorování stavu služeb

Proaktivita

Tato služba umožňuje zákazníkovi, aby byl automaticky informován o stavu služby. Informování se provádí prostřednictvím notifikací. Ty mohou být buď zasílány prostřednictvím e-mailové zprávy (až 4 adresátům) nebo odesláním SMS zprávy (až na 2 telefonní čísla). Určení e-mailových adres a telefonních čísel je součástí objednávkové specifikace služby. Služba je vhodná pro zákazníky, kteří provozují kritické aplikace citlivé na poruchy počítačových sítí a kteří disponují vlastním útvarem správy počítačových sítí.



1.3.3.1.2 Služby pro zajištění bezpečnosti

K datovým přípojkám je možné objednat služby na ochranu proti Malware a proti tzv. Distributed Denial of Service (DDoS) – **O2 Next Generation Firewall** a **O2 AntiDDoS**.

O2 Next Generation Firewall (NGFW)

Špičkové bezpečnostní řešení na rozhraní Internetové přípojky a privátní sítě zákazníka (LAN či VPN). V ceně služby je implementace, aktualizace a know-how pro zajištění ochrany před Malware.

Služba O2 Next Generation Firewall se nabízí ve variantách:

- **O2 Next Generation Firewall BASIC** – pro zákazníky s rychlostí připojení do 100 Mb/s, instalace v lokalitách zákazníka.
- **O2 Next Generation Firewall ADVANCED** – FW je umístěn v datovém centru O2 a je možné jeho výkon plně škálovat. K zákazníkovi přichází pouze očištěný provoz, nedochází k zatížení datové linky do lokality zákazníka.
- **O2 Next Generation Firewall PREMIUM** – FW je umístěn v datovém centru O2 a je možné jeho výkon plně škálovat. Umožňuje zřídit vzdálený přístup do VPN/LAN sítě, podrobný a komplexní reporting, nebo nasazení funkcionality „Ochrana uniku dat“ – DLP (Data Loss Prevention).

O2 Next Generation Firewall ADVANCED a PREMIUM je provozován jako vysoce dostupný geografický cluster nad dvěma datovými centry, takže je zajištěna vysoká spolehlivost řešení.

O2 AntiDDoS

Při DDoS útoku se útočníci snaží zahltit síť nebo servery/stránky obrovským množstvím požadavků, aby je znepřístupnili ostatním uživatelům. Služba O2 AntiDDoS dokáže tyto útoky detekovat a případně mitigovat a tím zabránit finančním škodám a poškození reputace.

O2 AntiDDoS je nabízen ve variantách:

- **O2 AntiDDoS Basic** – cenově dostupná varianta s nízkým měsíčním paušálem a platbou za odvrácený útok. Ideální varianta pro zákazníky, kteří chtějí vědět, jak často jsou atakováni a potřebují odvrátit 3-8 útoků ročně.
- **O2 AntiDDoS Standard** – ideální varianta pro zákazníky, kteří vyžadují automatické odvrácení volumetrických útoků a potřebují si nastavit svou politiku odvrácení útoků.
- **O2 AntiDDoS Advanced** – individuální řešení, které mimo volumetrických útoků odvrací také jiné typy útoků a útok na záložní linky.

O2 má k dispozici nejnovější platformu s vysokou kapacitou pro odvrácení různých druhů útoků. O2 tak umožní odvrátit i masivní DDoS útok. AntiDDoS platforma je umístěna v České Republice v datových centrech O2, to umožňuje malé zpoždění při čištění provozu, což je důležité pro správné fungování kritických aplikací.



1.3.4 Virtuální privátní hlasová síť (Volání ve firmě)

O2 Czech Republic a.s. poskytne Uživateli propojení všech podnikových mobilních a fixních telefonů do jedné virtuální podnikové sítě (dále jen „VPN“). Tato VPN je platná po dobu trvání rámcové dohody. Služba **Volání ve firmě** Vám umožní vybudovat vnitropodnikový komunikační systém, a to v rámci výhradně fixní, výhradně mobilní nebo společné „konvergované“ hlasové sítě a tím zvýšit efektivitu podnikové komunikace. Zároveň ušetříte finanční prostředky tím, že budete využívat zvýhodněnou nabídku služeb a tarifů v rámci služby **Volání ve firmě**.

Volání v rámci VPN je významně cenově zvýhodněno. Navíc máte možnost získat účinné nástroje, které Vám pomohou optimálně nastavit pravidla pro využívání hlasových služeb.

Funkcionalita VPN

- možnost rozlišení soukromých a služebních hovorů (mobilní čísla)
- možnost tvorby virtuálních členů (mobilní čísla)
- možnost vytvoření kombinované podnikové sítě tvořené mobilními telefony i pevnými stanicemi uživatele
- možnost přidělení zkrácených voleb (mobilní i pevná čísla)
- možnost nastavení restrikcí (mobilní čísla)
- možnost vytvoření skupin s možností odlišení nákladů (mobilní čísla)

Použití služby

- snížení nákladů díky výhodným tarifům pro volání uvnitř sítě
- vytvoření skupin zaměstnanců podle jejich požadavků na komunikaci
- stanovení pravidel pro používání mobilních telefonů
- řízení nákladů za provoz mobilních telefonů prostřednictvím odděleného účtování soukromých a služebních hovorů

Výhody služby

- efektivní vnitropodniková komunikace
- úspora finančních prostředků za hovorné
- účinné nástroje pro optimalizaci pravidel volání
- zvýhodněná nabídka služeb a tarifů

Funkčnost služby Volání ve firmě v roamingu

Plná funkčnost doplňkových funkcionalit služby **Volání ve firmě** je zaručena pouze v síti O2, nikoli v roamingu. V případě, že je Mobilní člen v roamingu, bude funkční pouze:

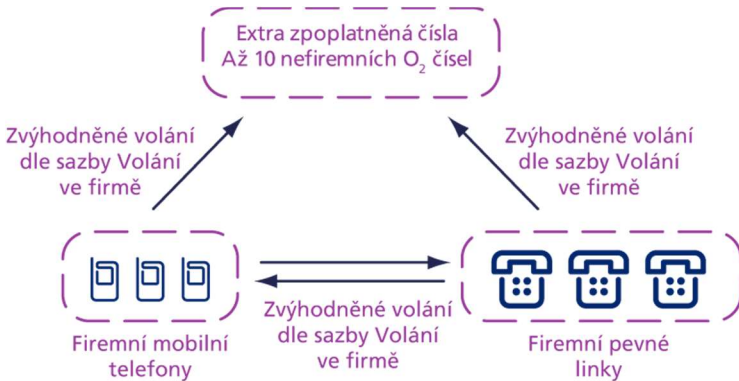
- Omezení příchozích a vybraných odchozích hovorů v roamingu
- Distribuce volání

1.3.4.1 Zařazení čísel do VPN v rámci služby Volání ve firmě

Do VPN jsou automaticky zařazovány všechny hlasové tarify mobilní i fixní, a to po celou dobu trvání rámcové dohody. Do VPN nejsou zařazovány datové tarify, M2M, apod.

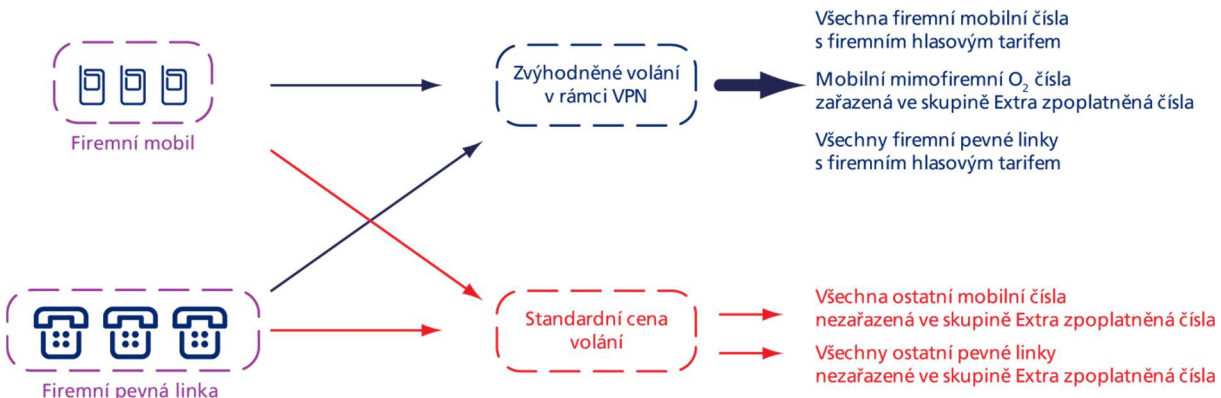
1.3.4.2 Cíle VPN mimo firemní čísla

Do VPN lze přidat tzv. *Extra zpoplatněná čísla*, na která lze volat za sazbu volání v rámci VPN. Extra zpoplatněné číslo (mobilní nebo fixní) musí být v síti O2. Maximální počet je 10 v rámci jedné VPN. Na Extra zpoplatněných čísel nelze nastavit funkcionality VPN.



Obrázek 5 – Cíle VPN mimo firemní čísla

1.3.4.3 Cenové schéma volání v rámci VPN



Obrázek 6 – Zvýhodněné směry volání v rámci VPN

1.3.4.4 Možnosti nastavení VPN

1.3.4.4.1 Přístupová práva ve 4 uživatelských úrovních

Využívat všech práv volání ze svého mobilního telefonu nemusí všichni zaměstnanci. S tímto nástrojem lze firemní telefony rozdělit do 4 úrovní. V Moje O2 si můžete na jednotlivých číslech nastavit jednoduché bloky typu:

- **Povoleny všechny hovory** – odchozí i příchozí hovory jsou neomezené.
- **Nepovoleny příchozí hovory z nefiremních čísel** – odchozí hovory jsou neomezené, příchozí hovory přijímáte jen od kolegů v rámci firmy.



- **Nepovolené odchozí hovory ven z firmy** – příchozí hovory jsou neomezené, volat můžete jen kolegům v rámci firmy.
- **Povoleny jen hovory v rámci firmy** – můžete si volat jen s kolegy v rámci firmy.

1.3.4.4.2 Zkrácený číslovací plán

Pro mobilní čísla a pevné linky si můžete v rámci firmy nastavit zkrácené volby pro jednotlivé členy sítě tak, jak je tomu u klasických pobočkových ústředí. Můžete pak vytočit telefonní čísla v klasickém formátu nebo pouze zkrácenou volbu. Můžete si také pro celou firmu nastavit, jestli se tyto zkrácené volby zobrazí volanému, nebo ne. Všechny tyto funkcionality můžete ovládat z Moje O2.

Základní pravidla pro zkrácené volby:

- nezačíná nulou (0) a obsahuje 2 - 9 číslic
- není shodná s čísly tísňového volání a dalšími speciálními čísly

1.3.4.4.3 Označování speciálních hovorů pomocí Prefixů

Pokud potřebujete ve vyúčtování odlišit soukromé hovory od těch pracovních, můžete využít tzv. prefixů. To je číslo, které zadáte ještě před vytočením samotného volaného čísla. V detailním výpise je potom jednoduše rozeznáte a můžete s nimi dále pracovat.

Prefixy také můžete využít i v případech, kdy potřebujete volat na číslo, které pro daného člena není povolené. Při mobilním volání s pomocí prefixu se totiž případné blokace neuplatňují.

Jak volání s prefixy probíhá

Stačí před telefonní číslo, v národním či mezinárodním formátu, nebo zkrácenou volbou vytočit *PREFIX*. Místo slova PREFIX ale použijete číslo od 0 do 9. Volané číslo pak bude vypadat např. *2*602123456.

Jaké číslo jako prefix použijete, záleží jen na domluvě ve vaší firmě. Můžete si tedy např. stanovit pravidlo, že hovory s prefixem 1 jsou soukromé, hovory s prefixem 2 se týkají nějakého konkrétního projektu apod. Prefixů máte k dispozici celkem 10 (0,1,2,3,4,5,6,7,8,9).

Zobrazení na faktuře

Prefixy pak uvidíte v detailním výpise daného telefonního čísla. Najdete v něm speciální sloupec Prefix. Ve sloupci telefonní číslo pak uvidíte volané telefonní číslo (zkrácená volba, národní či mezinárodní formát tel. čísla).

Příklad použití:

- **Soukromé volání *0***
Pomocí předčíslí *0* lze prolomit nastavená omezení a umožnit uživateli volat kamkoliv. Takto vedené hovory jsou pak na faktuře označeny jako soukromé a mohou být strženy ze mzdy.
- **Vynucený služební hovor *1***
Tuto funkci je možné využít například v situaci, kdy bude zaměstnanec nucen učinit hovor, který mu kvůli omezení nebyl povolen. Tento hovor pak nahlásí svému nadřízenému, který rozhodne, zda jej uzná jako služební či nikoli. Tyto speciální hovory jsou vždy označeny na faktuře.



1.3.4.4.4 Práva na volání na úrovni skupin

- omezení volání mezi jednotlivými skupinami
- omezení volání na konkrétní čísla
- omezení volání do definovaných číselných rozsahů pevných sítí (např. +4202*) s možností definice výjimek
- omezení mezinárodních volání do konkrétních zemí s možností definice výjimek
- omezení příchozích a odchozích hovorů v roamingu s možností definice výjimek – nastavení pro odchozí hovory je funkční v sítích vybraných roamingových partnerů.

Aby bylo možné pravidla jednodušeji nastavovat, je možné telefonní čísla rozdělit do jednotlivých skupin a definovat vztahy mezi těmito skupinami. S nastavením vztahů mezi skupinami se obraťte na naše specialisty. Zařazení čísla do skupiny můžete nastavit na čísle v Moje O2.

Podmínky

- Při volání se uplatňují blokace odshora dolů. Nejdříve se uplatní blokace na úrovni celé firmy, následně skupiny, ve které je číslo vloženo, a nakonec na úrovni čísla. Pokud je z jakékoliv úrovně nastavena blokace, tak hovor není spojen.
- Prolomení případných blokad je možné využitím funkcionality Prefix

1.3.4.4.5 Skupiny pro distribuci volání

Pro každé mobilní telefonní číslo v rámci firmy si můžete nastavit přesměrování. Pokud je číslo zrovna nedostupné, je hovor možné přesměrovat až na 8 dalších českých mobilních čísel. Přesměrování příchozího hovoru probíhá do doby, než je volání přijato nebo než je vyčerpán celý seznam telefonních čísel.

V rámci přesměrování si můžete zvolit podle jakého pravidla bude hovor přesměrován:

- **Nejdéle bez hovoru** – hovor je při nedostupnosti směrován na telefonní číslo ze seznamu, které je nejdéle bez hovoru.
- **Postupné (sekvenční) přesměrování** – hovor je směrován postupně na všechna čísla ze seznamu.
- **Vždy od prvního** – hovor je vždy směrován vždy na první číslo v seznamu.

Podmínky

Přesměrování se uplatňuje v následujících situacích:

- když je volaný mimo signál nebo má vypnutý telefon (v takovém případě nesmí být aktivní Hlasová schránka)
- když volaný nezvedá telefon do počtu sekund stanovených v rámci Nastavení přesměrování (Skupiny pro distribuci volání)



Nastavení pro přesměrování hovorů není možné na telefonním čísle používat společně se službami:

- podmíněné přesměrování
- zmeškané hovory
- signalizace příchozího hovoru (tzv. Call Waiting) - pokud je tato služba aktivována, nedojde k přesměrování pro případ „Když volaný hovoří“.
- Hlasová schránka



1.3.5 Roaming

Na základě požadavku Zadavatele bude možné u všech čísel/SIM aktivovat/deaktivovat roaming, a to během lhůty 24 hodin na žádost kontaktní osoby Zadavatele nebo jednotlivých Zadavatelem zřizovaných organizací. Dodavatel předkládá počet roamingových partnerů GSM a GPRS:

Tabulka 5 – Počet roamingových partnerů

GSM	522	207
GPRS	431	184
UMTS	388	183
LTE	131	76

1.3.5.1 Roamingová hlasové služby

Na základě změn v souvislosti s Prováděcím nařízením Komise (EU) 2016/2286 a uplatněním principu „roaming za domácích podmínek“ (RLAH – Roam like at home) od 15. 6. 2017 volají zákazníci O2 s roamingovými tarify v zóně EU za **stejně ceny, jaké mají v rámci svého základního tarifu v Česku, když volají a posílají SMS do ostatních sítí**. Volání a SMS v zóně EU na **O2 čísla** je rovněž považováno za volání do **ostatních sítí**.

Příchozí hovory budou v zóně EU vždy **zdarma**.

1.3.5.2 Roamingové datové služby

Od 15. 6. 2017 **objem a obnovu dat**, které má zákazník ve svém tarifu (všechny typy tarifů vč. datových) **využívá v zóně EU za stejné ceny jako v České republice**.

U datových služeb, které jsou určeny pro spotřebu v ČR a v zóně EU, je O2 oprávněna v případě, že účastník překročí na základě čerpání dat v zóně EU v rámci konkrétní objemové jednotky limit stanovený PROVÁDĚCÍM NAŘÍZENÍM KOMISE (EU) 2016/2286 („Nařízení“), naúčtovat za data spotřebovaná v zóně EU nad rámec tohoto limitu příplatek v maximální výši přípustné Nařízením. Aktuální výše příplatku činí 0,09 Kč bez DPH za 1 MB dat čerpaných v zóně EU. Zúčtovací jednotka pro účtování příplatku je 1 kB.



1.3.6 Fraud Protect

Fraud Protect je účinný způsob ochrany Vašich telekomunikačních zařízení a telefonního spojení před zneužitím. Odstraní včas a jednoduše riziko velkých ztrát.

Služba Fraud Protect vychází ze skutečnosti, že vždy budou existovat skupiny lidí, které mají zájem využívat telekomunikační služby, aniž by za jejich poskytnutí zaplatily. Služba Fraud Protect navazuje na praktické zkušenosti telekomunikačních společností, kdy jsou zneužívány zejména pobočkové ústředny nebo další telekomunikační prostředky zákazníků k nežádoucímu a neoprávněnému, především odchozímu telekomunikačnímu provozu zákazníka. Zneužití zákaznického telekomunikačního zařízení znamená pro zákazníka vždy finanční ztrátu a v některých případech i poškození obchodního jména.

Služba Fraud Protect je bezpečnostní služba hlasových služeb umožňující zvýšenou měrou chránit Zadavatele před nežádoucím, neoprávněným nebo nevhodným použitím jeho koncových telekomunikačních zařízení určených k telekomunikačnímu provozu, zejména k odchozímu telekomunikačnímu provozu. Nezbytnou podmínkou je, aby koncová telekomunikační zařízení Zadavatele byla připojena na veřejnou telekomunikační síť Dodavatele. Platnost kritérií pro poskytování služeb lze volit v závislosti na čase, např. lze rozlišovat den / noc, určit hodiny, pracovní den / volný den (svátek), apod. Předmětem služby v žádném případě není monitorování a analyzování obsahu telekomunikačního provozu. Služba je aktivovaná až na základě souhlasu Zadavatele.

Služba Fraud Protect umožňuje monitorování a vyhodnocování následujících typů telekomunikačního provozu:

- nepovolené hovory do ciziny;
- hovory do zakázaných a drahých tarifních pásem;
- hovory mimo povolené časové intervaly;
- častá a opakovaná volání na stejná čísla;
- napadení pobočkové ústředny tranzitním voláním na účet zadavatele;
- výraznou odchylku provozu oproti nastavenému dennímu/týdennímu profilu volání.

Zadavatel si může specifikovat při zřizování služby nastavení limitních hodnot výše uvedených nestandardních situací. Dodavatel na jejich překročení/nedodržení následně upozorní notifikací e-mailovou zprávou na Zadavatelem určenou adresu.



1.3.7 Zákaznická podpora

Dodavatel poskytne operátorské služby (asistenční linky) pro správu mobilní telefonie **bezplatně**, bez ohledu na délku i četnost spojení, za podmínek kontaktování zákaznických center na určená čísla.

Zákaznickou podporu primárně poskytuje obchodní zástupce a dedikovaná zákaznická linka pro firmy a veřejnou správu.

Dále to jsou technické složky pro řešení nových požadavků a reklamací, které mají interně nadefinované vazby na oddělení dohledu, provozu a plánování sítě.

V rámci nabídky předkládá Dodavatel řešení zákaznické podpory fungující v režimu **24x7x365**.

Objednání a nákup nových zařízení (mobilních telefonů, modemů, příslušenství, SIM apod.) probíhá přes samoobslužný portál www.firemnotelefony.cz.


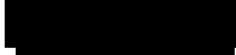
Zákaznickou podporu Dodavatel dělí do několika úrovní.

1.3.7.1 Account Manager prodeje


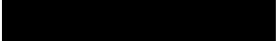
Zajišťuje celou řadu nadstandardních služeb, jako jsou:

- příprava a uzavření smlouvy
- osobní jednání
- návrh řešení podle požadavků
- doporučení optimálních služeb
- řešení reklamací
- zřizování, změny nebo rušení služeb
- podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně vyúčtování
- informace a odborné konzultace k poskytovaným službám

Vaším Account Managerem je Jan David

- tel.: 
- e-mail: 

Vaším Interním Account Managerem je Ivana Železná

- tel.: 
- e-mail: 

1.3.7.2 Zákaznická linka pro firmy a veřejnou správu

Zadávání požadavků je možné prostřednictvím telefonu, e-mailu či faxu.

- Zelená linka: 800 111 777 – dovolatelnost v režimu **24x7x365**
- z mobilního telefonu O2 *77
- ze zahraničí: 
- fax: 
- e-mail zákaznické linky: korporace@o2.cz



Pracovníci této linky jsou nápomocni při:

- individuálních požadavcích, s doporučením nejvhodnějšího řešení pro zákazníka
- podávání základních informací o produktech a službách
- příjem požadavků a jejich předání příslušnému obchodnímu zástupci
- aktivaci, deaktivaci a změnách mobilních služeb (blokace a odblokování SIM karty, aktivace / deaktivace roamingu)
- objednávání zboží
- řešení poruch
- podávání reklamací

Termíny pro vyřízení požadavků:

- *telefonické* požadavky k jednotlivým tel. číslům jsou vyřízeny tentýž den, max. do 24 hod. Požadavky týkající se 10 a více čísel najednou, jsou vyřízeny, pokud se nevyskytnou technické potíže, do 48 hod.
- na vyřízení *písemného* požadavku má dodavatel dle Všeobecných podmínek 5 pracovních dní

Reklamacce:

- na vyřízení reklamacce má dodavatel standardně 30 dní. V případě technické náročnosti se lhůta může prodloužit až na 60 dní

1.3.7.3 Značkové prodejny

Počet značkových prodejen na území ČR: 160

- řešení reklamací
- nákup HW

Kompletní seznam je uveden na internetových stránkách <http://www.o2.cz/osobni/prodejny/>

1.3.7.4 Portál „www.firemnitelefony.cz“

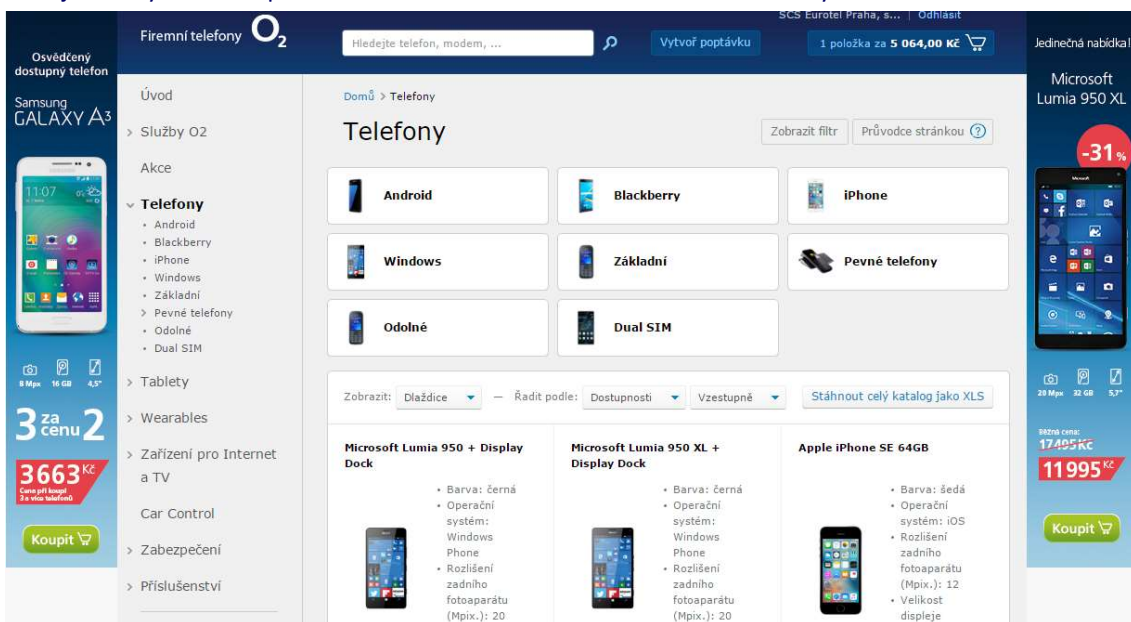
Společnost O2 Czech Republic a.s. nabízí svým zákazníkům elektronický portál ze zabezpečeného prostředí internetu, prostřednictvím kterého si mohou jeho uživatelé pohodlně a on-line zajistit:

- objednávku HW vybavení s dodáním NBD (next business day) případně s možností express dodávky do 4 hod za příplatek (nyní v Praze, a vybraných krajských městech). Široký výběr způsobů dopravy od *osobního odběru* přes *kurýrní služby* po *Českou poštu* a *výdejní místa* po celé ČR. Možnost výběru způsobu platební metody vč. Online plateb.
- čerpání přiděleného HW budgetu (jehož individuální výše, struktura a podmínky čerpání jsou stanoveny konkrétní Rámcovou dohodou)
- objednávání nových SIM a jejího nastavení
- veškeré informace o objednávce včetně její historie

- online reklamace HW zakoupeného u společnosti O2 Czech Republic a.s. přímo v prostředí portálu a navíc doprava zdarma přímo do firmy. *Zdarma* je taktéž možnost zápůjčky telefonu na prodejně, kde lze reklamovaný HW donést osobně.
- přístup k nejširšímu portfoliu telefonů a zařízení na našem trhu
- přístup k široké škále příslušenství a služeb, které lze objednat se SIM kartou nebo telefonem

Prostřednictvím tohoto portálu tak přináší O2 svým zákazníkům zejména:

- online nástroj pro správu firemního HW
- veškeré historické objednávky a transakce na jednom místě
- kompletní informace o HW bance, o její celkové výši, detailech čerpání, rezervaci a aktuálním zůstatku
- online řízení podaných reklamací
- podpora na zákaznické lince *77 v režimu 24/7
- akční nabídky a množstevní slevy na vybraný HW
- jednotný záruční a pozáruční servis. Záruční doba 24 měsíců na veškerý sortiment.



Obrázek 7 – Ukázka portálu www.firemnitelefony.cz

Informace o možnostech při výběru telefonů či jiných zařízení nebo možnostech jejich doručení vám poskytnou naši specialisté na Zákaznické lince.

1.3.7.4.1 Reklamace zakoupeného HW

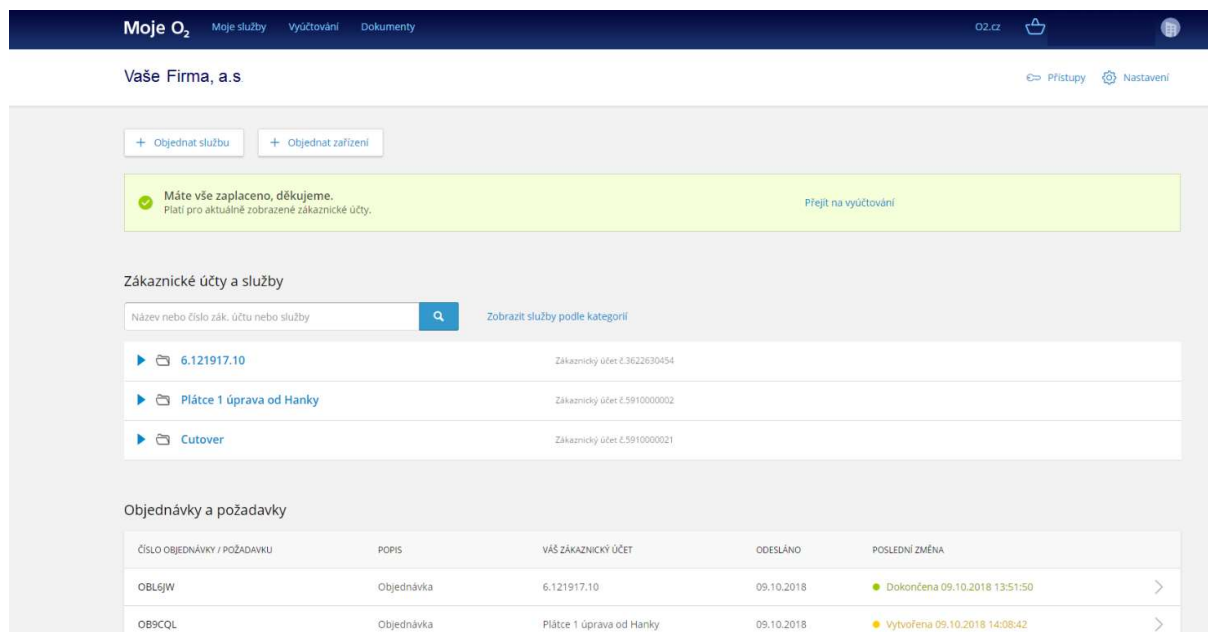
Reklamaci zakoupeného HW je možné vyřídit online přímo u sebe v kanceláři prostřednictvím portálu www.firemnitelefony.cz přes tlačítko „Reklamace“ v hlavním menu. Zboží pak následně odnést osobně na prodejnu O2 nebo si sjednat *zdarma* svoz kurýrem. Kurýr vyzvedne HW přímo v lokalitě Zadavatele a opravený ho poté přiveze zpět. Reklamovat lze zboží, které bylo zakoupeno na portálu www.firemnitelefony.cz nebo jiném prodejním místě O2. Oprava je zajištěna v autorizovaném servisu. U reklamací předaných osobně na prodejně O2 je nabídnuta zápůjčka náhradního telefonu po dobu opravy *zdarma*.

Přístup na portál www.firemnitelefony.cz si lze zajistit přes linku *77 nebo prostřednictvím O2 obchodního zástupce.

1.3.7.5 Samoobslužný portál „Moje O2“ a fakturace

1.3.7.5.1 Portál „Moje O2“

Pro firmy a veřejné instituce je nepřetržitě (24x7) k dispozici internetový portál **Moje O2** na adrese <https://moje.o2.cz>. Tento portál umožňuje on-line správu služeb, zobrazí jejich aktuální nastavení, údaje o čerpání dat i přehled vyúčtování.



Moje O₂ Moje služby vyúčtování Dokumenty O2.cz

Vaše Firma, a.s. Přistupy Nastavení

+ Objednat službu + Objednat zařízení

Máte vše zaplacené, děkujeme.
Plati pro aktuálně zobrazené zákaznické účty. Přejít na vyúčtování

Zákaznické účty a služby

Název nebo číslo zák. účtu nebo služby Zobrazit služby podle kategorií

▶ 6.121917.10	Zákaznický účet 6.121917.10
▶ Plátce 1 úprava od Hanky	Zákaznický účet 5.910000002
▶ Cutover	Zákaznický účet 5.910000021

Objednávky a požadavky

ČÍSLO OBJEDNÁVKY / POŽADAVKU	POPIS	VÁŠ ZÁKAZNICKÝ ÚČET	ODESLÁNO	POSLEDNÍ ZMĚNA
OBLÉJW	Objednávka	6.121917.10	09.10.2018	● Dokončena 09.10.2018 13:51:50
OBSOQL	Objednávka	Plátce 1 úprava od Hanky	09.10.2018	● Vytvořena 09.10.2018 14:08:42

Obrázek 8 – Portál Moje O2 – úvodní stránka – Dashboard

Portál Moje O2 - funkcionality:

- aktivace služeb
- změny služeb
- přehled aktivovaných služeb a jejich nastavení
- informace o rámcové dohodě
- přehled všech faktur, podrobných výpisů a údajů k zaplacení
- správa kontaktních osob (přehled i vytváření uživatelských rolí)
- vytváření zákaznických účtů
- převody účastnictví
- přehled objednávek, požadavků a jejich detail

Sekce Objednat službu:

- Aktivace služeb na zvolený zákaznický účet.

Sekce Objednat zařízení:

- Nákup HW a dalšího zařízení na www.firemnotelefony.cz.



Sekce Zákaznické služby a účty:

- Nastavení zákaznického účtu.
 - Způsob úhrady vyúčtování
 - Způsob zasílání upozornění na vyúčtování
 - Nastavení adresy pro zasílání tištěného vyúčtování
- Aktivace a změny jednotlivých služeb
 - Dokoupení dalších služeb
 - Blokace a výměna SIM
 - Změna umístění služby
 - Převod služby na jiný zákaznický účet/jiného zákazníka
 - Zobrazení PUKu

Sekce Objednávky a požadavky:

- Přehled objednávek a požadavků, a to včetně detailů, kdy vznikly a v jakém jsou stavu.

Každý uživatel, který má přístup na Moje O2 má zvolenou určitou roli, opravňující k úkonům, které může na Moje O2 provádět:

- **Primární správce zákazníka** - Jedná jménem zákazníka. Má kompletní práva na vše na celém zákazníkovi, jeho zákaznických účtech a tarifech. Může měnit nastavení služeb, rušit služby a objednávat nové. Má přístup k vyúčtování a k náhledu podrobných výpisů. Může zakládat další KO s rolí správce a nižší. Primární správce může být jen jeden.
- **Správce zákazníka** - Má kompletní práva na vše na celém zákazníkovi, jeho zákaznických účtech a tarifech. Může měnit nastavení služeb, rušit služby a objednávat nové. Má přístup k vyúčtování a k náhledu podrobných výpisů. Může zakládat další KO s nižší rolí.
- **Náhled na zákazníka** - Má náhled na všechny zákaznické účty a služby pod zákazníkem. Nemůže objednávat ani měnit služby.
- **Účetní zákazníka** s náhledem / bez náhledu na detailní výpis - KO má náhled pouze na faktury, neprovede žádnou změnu na službách, nemůže zakládat další KO s rolí. Na výběr je s náhledem nebo bez náhledu na detailní výpisy.
- **Správce zákaznického účtu** s náhledem / bez náhledu na detailní výpis - Má kompletní práva na zákaznický účet (včetně všech podřízených) a tarifech. Může objednávat, rušit služby. Může zakládat další KO s rolí správce zákaznického účtu a nižší. Na výběr je s náhledem nebo bez náhledu na detailní výpisy.
- **Náhled na zákaznický účet** - Má náhled na zákaznický účet (včetně všech podřízených) a služby pod zákaznickým účtem. Nemůže objednávat ani měnit služby.
- **Správce tarifu** - ovládá konkrétní tarif, může měnit jeho nastavení, objednávat doplňkové služby k tarifu.
- **Uživatel tarifu** - má náhled na tarif a k němu navázané služby, nemůže objednávat a měnit nastavení služby



1.3.7.6 Vyúčtování

Sekce Vyúčtování v Moje O2 umožňuje zobrazení a stažení faktury, souhrnu a podrobného výpisu měsíčního účtu. Data jsou k dispozici ve formátu HTML, PDF a XML. Faktura ve formátu PDF je automaticky opatřena ověřeným elektronickým podpisem. Soubory se generují každý měsíc nejpozději do 10 dnů po ukončení účtovacího období. Přístup do Vyúčtování je na zabezpečených stránkách <https://moje.o2.cz>. Zadavatel získá přehled o výdajích za mobilní i pevné telefony a kontroly výdajů a analýzy uskutečněných hovorů a archivace dat.

Data je možné dále zpracovat buď s využitím vlastního SW (MS Excel nebo napojení na vnitřní účetní systém), nebo lze využít program **O2 WinPEU** od firmy Ateco, který O2 poskytuje zdarma ke stažení.

Výhody:

- přehledná kontrola hovorného
- přístup přes internet ke všem tarifikačním datům (zabezpečený přístup)
- zobrazení podrobných, sumárních a celkových faktur
- import dat do účetnictví
- vyhodnocovací program zdarma
- nepřetržitý přístup k vyúčtování pro vybrané osoby
- možnost jednoduché analýzy
- export tarifikačních dat (podrobných, sumárních a celkových)
- vlastní grafické výstupy

Poskytovatel předává zadavateli:

- zdarma elektronické vyúčtování (fakturu). Celková fakturovaná částka může být ve faktuře rozčleněna do skupin (fakturačních adres), dle požadavku zadavatele. Zadavatel má k dispozici až 18 vyúčtování zpětně.
- zdarma podrobný výpis všech odchozích spojení v elektronické formě a to 3 měsíce zpětně (v souladu se zákonem)
(Faktura či podrobný výpis v tištěné listinné (papírové) formě je k dispozici pouze na vyžádání a za poplatek.)
- import dat o hovorech ve formátu XML (pro následné strojové zpracování)
- faktury ve formátu PDF včetně příloh Souhrn a Detailní výpis
- program **O2 WinPEU**, který podporuje například tyto funkce:
 - třídění fakturace za mobilní telefonii dle zadavatelem definovaných uživatelských skupin (úseky, oddělení)
 - zpracovávání detailních výpisů hovorů pro účely statistik nejčastěji volaných čísel apod.

1.3.7.6.1 Podrobný a sumární výpis hovorů

Každý měsíc po skončení účtovacího období jsou vygenerovány tři soubory: Faktura, Souhrn a Detail. Uvedené soubory jsou do 10 dnů po skončení účtovacího období umístěny ke stažení na portále *Moje O2*. Přístup na tento portál mají pouze vybrané osoby.

Tabulka 6 – Porovnání podrobného a sumárního výpisu

• telefonní číslo	• telefonní číslo
-------------------	-------------------



- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• datum hovoru• počáteční čas hovoru• délka hovoru• typ hovoru• volané číslo• počet jednotek• původní cena• účtovaná cena za hovor• celková cena | <ul style="list-style-type: none">• tarif• služby• počet jednotek• volné jednotky• celková cena• tarifikační data |
|--|--|

1.3.7.6.2 Popis programu O2 WinPEU

Program *O2 WinPEU* je určen pro zpracování dat z Moje O2. Umožňuje jednoduchým způsobem vyhodnocovat a analyzovat data o telefonních hovorech v telefonní síti O2. Program *O2 WinPEU* má oproti standardním tabulkovým procesorům (např. MS Excel) výhodu v tom, že má právě jen ty funkce, které zadavatel potřebuje. Jediné, co musí uživatel udělat, je vybrat požadované parametry sestavy dat.

Co program WinPEU umí:

- analýza nákladů jednotlivých telefonních čísel
- sledování vývoje nákladů v čase
- přehledné rozúčtování nákladů podle skupin telefonních čísel
- snadná distribuce vyúčtování uživatelům (email, web)
- vyhledání extrémně nákladných, dlouhých nebo speciálních hovorů
- souhrnné zobrazení použitých placených služeb
- analýza využití služeb v balíčku a možnost optimalizace
- přístup k historickým datům (uloženým ve vašem počítači)

Základní funkce programu:

- snadný import dat z elektronického vyúčtování
- vyhodnocení jednoho nebo více telefonů, a to detailně nebo sumárně
- vyhodnocení libovolného historického období
- přiřazení jmen uživatelů k jednotlivým telefonním číslům
- začleňování telefonů do organizační struktury firmy (snadné rozúčtování)
- vytváření organizační struktury importem z firemního informačního systému (MS Active Directory, LDAP, MS Excel)
- filtrace na směry (místní, mezinárodní, roaming apod.) a na typy služeb
- analýza extrémů (nejčastěji volaná čísla, nejdražší či nejdelší hovory apod.)
- možnost exportu (jako text, CSV, HTML, DBF, Excel) a odeslání na e-mail
- snadné vytvoření sloupcových, kruhových nebo 3D grafů
- automatické provádění (opakovaných) příkazů

1.3.8 Popis přechodu od stávajícího operátora

Dodavatel zajistí přenesení současných telefonních čísel v souladu se zákonem č.127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a změnách v platném znění.

Od 1. 9. 2013 v souladu s opatřením č. OOP/10/10.2012-12 vydaném ČTÚ se tento proces zkrátil na 4 pracovní dny.

Proces přenosu čísla se skládá z přesně definovaných úkonů. V případě, že není dodržena posloupnost nebo jsou k dispozici chybné údaje, musí se přenos zahájit od začátku se správnými údaji.

1.3.8.1 Postup přenesení telefonních čísel a migrace služeb

Poskytovatel nabízí převedení stávajících telefonních čísel uživatele do své sítě zdarma a ve lhůtě 4 pracovních dnů od podání kompletní objednávky na přenesení čísla.

Proces je stejný jak pro čísla s paušálními, tak předplacenými službami.

Tabulka 7 – Proces přenesení čísla - portace (při podání kompletní objednávky)

D0	Podání výpovědi služby u stávajícího operátora Vydání ČVOP* Žádost o přenesení čísla	zákazník opouštěný poskytovatel zákazníkovi zákazník - novému poskytovateli
D1=D0+1	Vytvoření objednávky přenesení čísla Příprava nastavení přenášeného čísla v síti nového operátora	nový poskytovatel/zákazník
D1+1-2	Potvrzení uvolnění přenášeného telefonního čísla	opouštěný poskytovatel
D1+3	Faktické uvolnění čísla v síti původního operátora Aktivace čísla a spuštění zvolených služeb v síti nového operátora, ověření funkčnosti se zákazníkem	opouštěný poskytovatel nový poskytovatel / zákazník

Kompletní objednávka musí obsahovat:

- **Přenášené telefonní číslo**
- **Termín přenesení čísla**
obvykle se volí nejdříve třetí pracovní den po odeslání kompletní nabídky (tzn. D1 + 3 pracovní dny)
- **ČVOP***
číslo výpovědi opouštěného operátora



1.3.9 Zamezení datových přenosů u jednotlivých uživatelů

1.3.9.1 Blokování datových služeb v ČR

Objem dat – v paušální ceně tarifu je k dispozici základní objem dat na zúčtovací období, který je v závislosti na dalším čerpání dat účastníkem až 3x automaticky obnoven. Uskutečnění datového spojení po vyčerpání objemu dat se ve smyslu čl. 2.12 Všeobecných podmínek považuje za výslovnou žádost o další poskytování služby formou obnovení datového objemu. Každý obnovený objem dat je možné čerpat pouze v rámci příslušného zúčtovacího období. Čerpání dat nad rámec základního objemu dat je zpoplatněno jednotkovou cenou za obnovený objem dat dle příslušného tarifu.

Parametry obnovování/zamezení je možné nastavit v aplikaci mojeO2.cz.

(FUP - Fair User Policy - je opatření, které zajistí, abyste nepřenesli výrazně více dat, než kolik dovozuje váš tarif. Do objemu přenesených dat se započítávají jak data stažená/download, tak odeslaná/upload.

Po dosažení limitu FUP, který se pro jednotlivé tarify liší, dojde k omezení rychlosti připojení – viz hodnoty uvedené v přehledu níže. Při nízkých rychlostech připojení lze dál přijímat a odesílat e-maily bez příloh nebo prohlížet jednoduché stránky. Data přenesená nad limit FUP přitom nejsou zpoplatněna. - <http://www.o2.cz/osobni/internet-nacesty/automaticka-obnova-objemu-dat.html>)

1.3.9.2 Blokování datových služeb v zahraničí

Zamezení datových přenosů lze řešit prostřednictvím služby **Chytrá ochrana dat** (AoC) - doplňkovou datovou službou, která slouží jako ochrana před nežádoucím zpoplatněním internetu.

Co se stane po vyčerpání balíčku dat

Jakmile balíček dat vyčerpáte, připojení k internetu se díky Chytré ochraně dat znovu samo zastaví. Hned po vyčerpání vám pošleme zprávu i s nabídkou nového balíčku, abyste se mohli zase připojit.

Chytrá ochrana jednoduše brání nechtěnému připojení k internetu v zemích mimo EU. Při přihlášení SIM karty do sítě ve státě mimo EU se zpoplatněná data automaticky zastaví.

Chytrá ochrana dat neblokuje balíčky dat TOP Svět, volání, SMS ani MMS zprávy, které můžete využívat i nadále bez omezení.

Ovládání služby

Pro její zapnutí nemusíte dělat vůbec nic - chráníme s ní všechny naše zákazníky. Její nastavení, vypnutí nebo zapnutí si můžete kdykoliv upravit v internetové samoobsluze Moje O2. Zapnout / vypnout ji můžete i pomocí SMS zprávy.

- Pro aktivaci stačí poslat SMS ve tvaru **BM** na číslo **999111**.
- Pro deaktivaci pošlete **DBM** na číslo **999111**.

Chytrou ochranu dat doporučujeme nechat zapnutou po celou dobu vaší cesty, abyste se vyhnuli nečekaným poplatkům za připojení k internetu.

Chytrá ochrana dat je zapnutá pro země mimo EU, v Moje O2 si ji ale můžete nastavit i pro země ze zóny EU.

Bližší informace na <https://www.o2.cz/osobni/roaming>